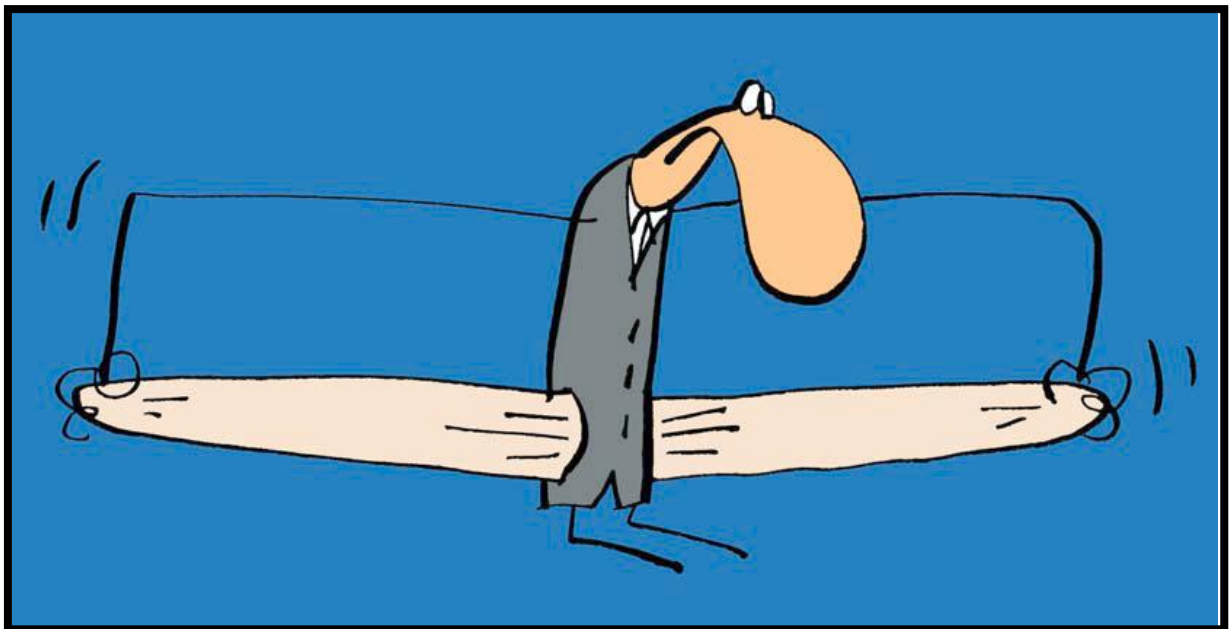


Trajectoires de vie de personnes surendettées



Référence : Mix & Remix

Réalisé par Stéphanie Jacquier

HES-SO Valais Travail Social

Bachelor 06, Formation Plein Temps

Sous la direction de Madame Sarah Jurisch Praz

Mai 2010

Résumé

Le surendettement est devenu un véritable fléau de société : un ménage suisse sur 10 est endetté.

A travers cette étude, il s'agissait de préciser d'un point de vue théorique des notions comme l'endettement, le surendettement, le désendettement, l'insertion et l'intervention du travail social. Dans un deuxième temps, à travers les parcours de vie de 6 personnes surendettées, j'ai pu aborder les étapes les ayant amenés à cette situation. La connaissance des causes, mais aussi de leur rapport à l'argent et leur projection vers l'avenir m'a ainsi permis de proposer des pistes d'action.

En tant que travailleuse sociale, le thème est important afin de comprendre et venir en aide à des personnes connaissant des problématiques financières. Différentes pistes d'intervention sont donc mises en valeur : la formation professionnelle, la réflexion sur son propre rapport à l'argent, le suivi psychologique, l'entretien professionnel, la prévention, le travail de systémique.

Mots-clé

Endettement, surendettement, désendettement, parcours de vie, travail social, insertion, futur, suivi professionnel

Remerciements

Un *merci* particulier aux personnes ayant accepté de répondre à mes questions et qui ont ainsi contribué à la réalisation de ce travail. *Merci* à elles pour leur confiance et la richesse de leurs expériences

Merci à Monsieur Paladini et Madame Sabatier qui ont eu la gentillesse de partager leurs expériences et leurs connaissances

Merci à Sarah, ma directrice de mémoire pour son soutien, ses conseils, sa patience, ses connaissances, sa disponibilité

Merci à mes lectrices pour leur relecture, leurs corrections et leurs critiques

Merci à mon entourage pour son soutien et ses encouragements

Avertissement

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que son auteure.

Tables des matières

1. INTRODUCTION	4
1.1 Exposition du plan de recherche.....	4
1.2 L'illustration de la thématique et les motivations	4
1.3 Question de départ	5
1.4 Objectifs de la recherche	5
1.4.1 Objectifs professionnels	5
1.4.2 Objectif d'action.....	6
1.4.3 Objectifs personnels	6
2. IDENTIFICATION ET DEFINITION DES CONCEPTS.....	7
2.1 Endettement	7
2.1.1 Surendettement.....	7
2.1.2 Désendettement	12
2.2 Pauvreté	13
2.3 Insertion	16
2.4 Travail social	16
3. DEMARCHE DE LA RECHERCHE	19
3.1 Méthode qualitative	19
3.2 Identification d'un terrain d'enquête	20
3.3 Hypothèses de recherche	21
3.4 Méthodes de collecte de données	23
3.5 Guide d'entretien	24
3.6 Ethique de la recherche.....	24
4. ANALYSE DES DONNEES	26
4.1 Introduction	26
4.1.1 Présentation de l'échantillon	26
4.1.2 Méthode d'analyse des données	27
4.2 Parcours à l'endettement, causes	28
4.2.1 Causes.....	28
4.2.2 Illustration du parcours à l'endettement.....	34
4.3 Suivi, démarche de désendettement.....	37
4.4 Rapport à l'argent	40

4.5	Notion d'insertion.....	43
4.6	Projection vers le futur	45
5.	SYNTHESE ET ANALYSE PERSONNELLE	47
5.1	Discussion des hypothèses.....	47
5.2	Résultats mis en avant	49
6.	PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLE	50
7.	BILAN	53
7.1	Personnes ressources	56
8.	SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES	57
ANNEXES		60
	Annexe 1 : Guide – entretiens exploratoires	60
	Annexe 2 : Guide – entretiens personnes surendettées.....	61
	Annexe 3 : Résumé des entretiens	64
	Annexe 5 : Liens hypothèses et trajectoires de vie.....	70
	Annexe 5 : Grille budgétaire	73
	Annexe 6 : Extrait d'un entretien	74

1. Introduction

1.1 Exposition du plan de recherche

Dans un premier temps, je vais exposer la thématique choisie ainsi que les motivations qui me poussent à rédiger mon travail de Bachelor sur le surendettement.

Une fois le sujet explicité, je définirai la question de départ ainsi que les concepts qui seront abordés dans cette recherche.

Une analyse sera effectuée en lien avec la théorie et les entretiens menés sur le terrain.

Ainsi, cela me permettra de confirmer ou infirmer les hypothèses préalablement définies.

Enfin, j'exposerai des réflexions approfondies suite aux données obtenues.

Pour finir, je déterminerai des pistes d'intervention utiles aux travailleurs sociaux étant confrontés à ce type de problématique.

Je tiens également à rajouter que, par commodité pour la construction du texte, j'ai décidé de privilégier le masculin.

1.2 L'illustration de la thématique et les motivations

- « *Un ménage suisse sur dix est endetté.* »¹
- « *5% de la population ne contrôle pas la manie compulsive des achats.* »²

Ces chiffres m'interpellent et me questionnent. En effet, en tant que travailleuse sociale, je suis amenée à travailler autour de la problématique financière et je trouve important de connaître ce phénomène et de savoir utiliser les outils adéquats afin de pouvoir maîtriser autant l'aspect relationnel que l'aspect technique.

Pour moi, il est essentiel que les travailleurs sociaux se forment à l'aide aux personnes endettées car parler de difficultés financières est souvent délicat. De plus, dans notre société où l'argent joue un rôle économique et social essentiel, il est souvent un sujet tabou et savoir aborder cette problématique de manière professionnelle me semble très important. Le but est donc de rassembler des outils de compréhension pour ma profession d'assistante sociale.

La seconde raison qui me motive à choisir ce thème est la lecture du livre édité par Caritas : « *Manuel sur la pauvreté en Suisse* ». Ce dernier m'a permis de me rendre compte que certaines personnes ont des habitudes de consommation problématiques, cela m'interpelle et me pousse à comprendre les raisons de l'appauvrissement.

¹ DUSONG Monika, « Endettement en hausse en Suisse, est-ce vraiment surprenant ? » *Le Nouvelliste*, 19 avril 2008

² KEHRLI Christin et KNOPFEL Carlo, *Manuel sur la pauvreté en Suisse*, Editions Caritas, Lucerne, 2007, p.99

J'ai effectué ma première période de formation pratique à l'OSEO Valais (Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière), plus particulièrement au Semestre de Motivation. J'ai donc pu, durant 6 mois, côtoyer des jeunes âgés de 15 à 20 ans. Une partie avait vraisemblablement de la difficulté à gérer leur argent. Cette problématique m'a donc questionnée sur les causes ainsi que sur la notion de prévention.

La raison suivante est d'avantage d'ordre personnel. En effet, j'entends régulièrement autour de moi, de simples connaissances ou des amis, aborder le sujet de leur situation financière problématique. J'aimerais comprendre les faits qui les ont amenés à ces soucis d'argent et déterminer des pistes d'intervention pour y remédier.

La dernière raison concerne les médias. Régulièrement, je lis dans les journaux ou vois des reportages à la télévision retraçant la vie de personnes surendettées et ces témoignages m'interpellent et me questionnent.

Pour toutes les raisons évoquées ci-dessus, je me lance avec un regard curieux et un esprit enthousiaste dans la réalisation de mon travail de Bachelor sur le thème du surendettement.

1.3 Question de départ

A travers cette recherche, j'aimerais comprendre le parcours de vie de personnes surendettées ou l'ayant été. J'aimerais également démontrer l'importance de l'écoute pour appréhender la réalité que les personnes vivent ou on vécue.

La question de départ que j'avais formulée était celle-ci : *Dans quelle mesure le surendettement de personnes adultes en Valais est-il un frein à leur insertion sociale et professionnelle ?* Dans cette question, nous remarquons que la notion d'insertion est priorisée. Or, cette étude a pour ambition de faire comprendre **le processus de surendettement** à travers différents parcours de vie et élaborer des pistes d'intervention pour le professionnel amené à travailler autour de la problématique du surendettement.

J'avais également l'idée d'interroger des jeunes adultes entre 18 et 25 ans. Dans le point 3.2, j'explicitai pourquoi j'ai opté pour une réorientation du public-cible.

Ma question de départ a donc quelque peu évoluée et a été modifiée pour qu'elle soit finalement ainsi formulée :

Quelles sont les trajectoires de vie des personnes surendettées en Valais ?
--

1.4 Objectifs de la recherche

Ce travail tente d'apporter une réponse à la question ci-dessus.

J'aimerais également atteindre plusieurs objectifs partagés en 3 catégories :

1.4.1 Objectifs professionnels

- Définir les significations des termes « endettement », « surendettement », « désendettement », « pauvreté », « insertion » et « travail social »

- Déterminer les causes des difficultés financières ainsi que les éléments qui poussent les personnes à se surendetter
- Analyser et comprendre le quotidien des personnes surendettées

1.4.2 Objectif d'action

- Définir des pistes d'intervention pour venir en aide aux personnes surendettées

1.4.3 Objectifs personnels

- Respecter le cadre temporel fixé
- Me sentir à l'aise lors des entretiens

J'aimerais également apporter une réponse aux interrogations suivantes :

- A quelles difficultés les personnes surendettées doivent-elles faire face ? Comment les vivent-elles ?
- Quelles sont leurs conditions de vie ?
- Quel est le degré de leur formation (Hautes Ecoles, CFC, etc.)
- Se restreignent-elles ? Absence de sorties, de vacances, etc ?
- Ont-elles des liens sociaux ? Quelles relations entretiennent-elles avec leur famille, leurs amis ?
- Où vivent-elles ? Souffrent-elles de problème de logement ? Dans quelles conditions de logement vivent-elles ?
- Mettent-elles en place des stratégies spécifiques pour éviter leurs difficultés ?
- Sont-elles en possession de cartes de crédit, cartes client, leasings ?
- Comment imaginent-elles leur avenir ?

2. Identification et définition des concepts

La partie théorique de ce travail tourne autour des concepts suivants qui se rattachent à l'élaboration de cette recherche : l'endettement, le surendettement, le désendettement, la pauvreté, l'insertion et le travail social.

2.1 Endettement

Définition

Gérard Duhaime donne la définition suivante : « *L'endettement, c'est-à-dire le fait d'avoir des dettes, est une condition courante des consommateurs. Tous, à un moment ou l'autre, doivent des sommes d'argent pour des biens et services obtenus régulièrement ou ponctuellement. L'endettement est souvent relié au logement, comme le chauffage, l'électricité ou le téléphone.*

Il est souvent lié à l'acquisition d'un véhicule, d'ameublement ou à des prestations ponctuelles, produits pharmaceutiques, services de dentistes, voyages, par exemple. La situation devient problématique lorsque leurs revenus sont insuffisants pour rembourser leurs dus.³ »

Ce phénomène résulte du fait que les frais fixes ainsi que les dépenses pour des biens de consommation augmentent plus rapidement que les revenus du travail et, d'autre part, du fait que les besoins de consommation sont davantage élevés que les revenus du travail.⁴

Causes

Il semble que les différentes causes⁵ soient celles-ci :

- Maladie, invalidité, accident
- Dépendance
- Naissance d'un enfant
- Mauvaise gestion des finances
- Diminution ou absence de revenu
- Influence de la société de consommation
- Emprunts, leasings
- Divorce, séparation
- Arriérés de factures

2.1.1 Surendettement

Définition

Le surendettement est un processus d'endettement en chaîne, souvent qualifié de spirale ou de cercle vicieux.

³ DUHAIME Gérard, *La vie à crédit, consommation et crise*, Les presses de l'Université Laval, 2003, p.8

⁴ TABIN Jean-Pierre, *Misère à crédit*, Editions La Passerelle, Lausanne, 1992, p.39

⁵ Rapport annuel 2007, service de désendettement, Caritas Valais
Index suisse des débiteurs, Etude de marché, Intrum Justitia, 2008

Le consommateur endetté est dans l'incapacité de rembourser ses dettes, il cumule la plupart du temps différentes formes d'emprunts : un ou plusieurs petits crédits, leasings de biens de consommation, découverts sur les cartes de crédit ou sur les cartes clients des grands magasins. Si le phénomène est souvent considéré comme révélateur de nouvelles tendances consummatoires, il est également lié à une banalisation de l'emprunt, ainsi qu'à une forte incitation à la consommation véhiculée par les messages publicitaires.

La personne surendettée n'est donc plus capable de rembourser ses dettes. Souvent, elle accumule des emprunts comme des petits crédits. La personne se sent rapidement prise dans une spirale infernale.

Par surconsommation ou par suite d'accidents de la vie, elle finit par être privée des biens et des services de base indispensables.⁶

Dans les besoins appelés « besoins indispensables » sont regroupés : la nourriture, l'habillement, le logement, les soins, les assurances, les impôts, les contacts sociaux.

Dans « les besoins superflus » se trouvent les transports, le sport, la culture, les vacances, les « coups de cœur ».

Bien entendu, ces catégories sont questions d'appréciations personnelles. En effet, elles varient d'un individu à l'autre en fonction de ses valeurs, aspirations ou histoires de vie.

Pourquoi le surendettement ?

Dans son ouvrage intitulé *La vie à crédit, consommation et crise*, Gérard Duhaime a consacré un chapitre à cette question.

Il explique que le crédit constitue un élément vital de la vie dans la société de consommation et que, très souvent, les consommateurs s'endettent plus qu'ils n'épargnent.

L'auteur relève également que les consommateurs ne connaissent pas les règles concernant les échéances et les obligations de remboursement, qu'ils utilisent de moins en moins de l'argent comptant, ne tiennent pas de budget. Tous ces éléments font que l'ampleur réelle des dettes est davantage « cachée ».⁷

Causes

Monsieur Paladini⁸ m'a fait part des chiffres du rapport annuel 2007 de Caritas Valais concernant les causes du surendettement⁹ :

- Mauvaise gestion financière ou administrative, influence de la société de consommation
- Mariage, séparation, divorce, naissance (s)
- Diminution ou absence de revenu
- Maladie, invalidité, accident, dépendance
- Crédit, emprunt

⁶ Petit manuel pour acheter et consommer sans dette : <http://www.lausanne.ch/DataDir/LinkedDocsObjDir/7547.pdf>

⁷ DUHAIME Gérard, *La vie à crédit, consommation et crise*, Les presses de l'Université Laval, 2003, p.17

⁸ Responsable du service de gestion des dettes de Caritas Valais

⁹ Rapport annuel 2007, service de désendettement, Caritas valais

- Working poor, bas revenus durables
- Leasing
- Echec d'une activité indépendante
- Dépendance au jeu

La pratique de Monsieur Paladini met en évidence les mêmes causes que celles étudiées par Monsieur Duhaime dans son ouvrage.

Conséquences

Lors de mes recherches¹⁰, j'ai rassemblé une liste de conséquences liées au surendettement :

- Anxiété
- Privation de matériel
- Isolation sociale, renfermement sur soi-même
- Ressources limitées
- Stigmatisation
- Chômage
- Problèmes de santé (dépression, insomnie, dépendance, etc.)
- Tensions conjugales pouvant aller jusqu'au divorce
- Difficultés pour les membres de la famille (peur, inquiétude, etc.)

Différences endettement – surendettement

Gérard Duhaime distingue clairement l'endettement – lorsque la capacité de remboursement suffit pour que le crédit continue d'être utilisé – du surendettement – lorsque la capacité de remboursement est insuffisante.¹¹

¹⁰ Voir ouvrages de Duhaime Gérard, Kehrlé Christin et Knöpfel Carlo, manuel de Cesla Amarelle et Nicolas Peter

¹¹ Op. cit, p.8



Référence : Mix & Remix

Le cycle du surendettement selon Gérard Duhaime¹²

Le cycle du surendettement comprend des composantes structurelles importantes :

1. Période d'accumulation de dettes : Processus de perte de contrôle : l'individu passe d'une situation d'endettement non-problématique à une situation d'endettement qu'il n'arrive plus à maîtriser.

Phase d'initiation : l'individu entre dans le cycle du surendettement par la phase d'initiation ; caractérisée par la contraction de crédit.

Phase d'accélération : l'individu fait un usage régulier du crédit en les multipliant, retarde le paiement de ses dettes, il pense s'en sortir par des revenus supérieurs ou des emprunts divers.

Phase critique : Le manque d'argent devient récurrent et augmente jusqu'à l'épuisement des sources de crédit encore disponibles. L'individu tente de trouver des solutions afin de combler le déficit. Cette phase est souvent caractérisée par des achats impulsifs. Les créanciers se manifestent de plus en plus en étant insistants, parfois agressifs.

Point de rupture : période charnière durant laquelle l'individu a épuisé toutes les sources de crédit. Celui qui le peut, liquide des avoirs afin de rembourser, généralement la maison. Celui dont la situation est vraiment problématique déclare faillite.

2. Période de rémission

Phase critique : L'individu est désorienté mais commence à accepter une part de responsabilité. Il essaie de se donner des priorités en établissant un budget de mémoire et tente de croire en la chance.

Phase de rétablissement : L'individu révise ses conduites économiques, se refait une image de lui-même ainsi que de la société. Il recherche des appuis et des sources d'informations pouvant l'aider, il apprend à tenir un budget, sa crainte des magasins s'efface petit-à-petit.

Phase de renforcement : La personne surendettée voit le fruit de ses efforts car sa dette s'efface progressivement et elle parvient même à faire de petites économies, son estime de soi s'accroît et le cycle du surendettement est bientôt brisé de manière définitive.

Ce cycle est présenté suite à des représentations théoriques d'histoires de vie de personnes ayant été surendettées.

Il faut également souligner que chaque phase ne conduit pas directement à la suivante. L'accumulation peut décélérer et la personne surendettée peut passer de la phase critique à une nouvelle phase d'accélération ; chaque individu vivant et ressentant les choses de manière différente.

¹² Op. cit, p.139

2.1.2 Désendettement

Définition

Suite à l'entretien que j'ai eu avec Monsieur Paladini, j'ai compris ce que le terme « désendettement » signifie. En effet, à travers des exemples concrets, j'ai pu mettre des mots précis sur cette notion.

Le désendettement est donc un processus qui fait appel à différentes méthodes (accueil, écoute, dialogue, respect) qui vise à accompagner la personne surendettée à prendre conscience de ses comportements problématiques, à établir un budget et à négocier avec les différents créanciers, dans le but d'assainir les dettes de la personne en question.

Démarche de désendettement¹³

La démarche de désendettement nécessite de la conviction et de la persévérance et un minimum d'argent. Elle est un droit pour toutes les personnes endettées quelles que soient les causes de leur endettement.

Cinq moyens sont à leur disposition :

1. *Échelonnement des paiements* : remboursement des dettes par acompte. Pour les impôts, la personne peut demander d'échelonner les paiements, sans oublier la possibilité d'obtenir une remise en cas de problèmes importants, il en va de même pour les banques en étant attentif aux taux d'intérêts.
2. *Gestion des dettes* : appuis de l'Office des poursuites à la gestion d'un budget réduit au minimum vital¹⁴ (revenus, dépenses, dettes)
3. *Rachat des dettes* (concordat extra-judiciaire) : les anciennes dettes peuvent être rachetées au créancier à 30 % de leur valeur initiale, il est possible de faire appel à des fondations pour racheter la dette.
4. *Procédure de règlement à l'amiable* : art. 333 à 336 LP¹⁵. Même procédure que le rachat des dettes mais avec l'aide d'un commissaire nommé par le Président du Tribunal de première instance. Les frais sont à la charge de la personne. Les principes d'équité et d'unanimité seront appliqués dans le but de trouver une solution acceptable par toutes les parties.¹⁶

¹³Dictionnaire suisse de politique sociale :

<http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=225>

¹⁴ Minimum vital : revenu minimal permettant l'acquisition des biens et services indispensables à l'existence. Le minimum vital de l'Office des poursuites se monte à l'100.- pour une personne seule, l'550.- pour un couple, 250.- pour chaque enfant âgé de moins de 6 ans, 350.- pour chaque enfant âgé de 6 à 12 ans et 500.- pour chaque enfant âgé de plus de 12 ans.

Source : Petit manuel pour acheter et consommer sans dette

http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dsas/cd/fichiers_pdf/Petit_manuel_pour_acheter_et_consommer_sans_dettes.pdf

¹⁵ Loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite - Règlement à l'amiable des dettes

¹⁶ Service de désendettement Caritas Valais, bilan en 2007 :

http://www.lvt.ch/Library/pdf/jeu_desendettement_caritas.pdf

En fonction des délais et des sommes disponibles, il faut établir une planification des remboursements.

5. Une " faillite privée " peut être prononcée après une déclaration d'insolvabilité (art. 191 LP.) communiquée par l'envoi d'une lettre au Président du Tribunal de première instance.

Le service de désendettement de Caritas Valais¹⁷

En mai 2004, le Conseil d'Etat du Valais a mandaté Caritas Valais afin de mettre en place un service de désendettement. En effet, il fallait réfléchir à une structure afin de « décharger » les centres médico-sociaux de la surcharge de travail liée aux problématiques d'argent.

Caritas Valais est donc ouvert aux particuliers mais également aux institutions sociales valaisannes. Une équipe pluridisciplinaire (avocats, assistants sociaux, économistes, brevet fédéral bancaire) est à disposition afin de gérer les différentes problématiques.

Le service de désendettement offre une aide générale comme l'accueil, l'écoute, l'établissement d'un budget, des réponses à des interrogations juridiques, une aide administrative, une négociation avec les créanciers, etc.

En pratique¹⁸

Les services de désendettement axent leur travail sur les actions suivantes :

- *Evaluer la situation de la personne endettée* : connaître la situation financière dans son ensemble : les revenus, les dépenses, les dettes – important de faire un budget.
- *Faire l'inventaire des dettes* : regrouper les factures avec les montants et les échéances – estimer la somme nécessaire afin de rembourser les dettes.
- *Négocier avec les créanciers* : dans un premier temps, liquider les petites factures et dans un second temps, négocier les grosses dettes pour obtenir des prolongations de délais, une interruption des intérêts.
- *Racheter les dettes ou les actes de défauts de biens* : si la situation d'insolvabilité perdure, il peut être intéressant de racheter des dettes ou des actes de défauts de biens.
- *Poursuite et faillite* : lorsqu'un plan de désendettement n'est pas possible, les poursuites sont inévitables.

2.2 Pauvreté

La pauvreté se définit comme une insuffisance de ressources dans des domaines essentiels de la vie, tels que le logement, l'alimentation, la santé, l'éducation, le travail et les relations sociales. Sont considérées comme pauvres les personnes dont les ressources matérielles et immatérielles sont inférieures à une certaine limite appelée seuil de pauvreté.

¹⁷ Site de Caritas Valais :

http://www.caritasvalaiswallis.ch/version0/fr/dienstleistungen_schulden.php

¹⁸ TABIN Jean-Pierre, *Misère à crédit*, Editions La Passerelle, Lausanne, 1992, p.180

Ce seuil est généralement défini d'après les directives de la Conférence suisse des institutions d'aide sociale (CSIAS) ou d'après la limite qui donne droit aux prestations complémentaires.¹⁹ Les prestations complémentaires sont cantonales appliquant le principe de subsidiarité. Elles sont liées au besoin, c'est-à-dire que c'est un droit absolu pour les gens se trouvant dans une certaine fourchette de revenus et de dépenses.

Kehrli et Knöpfel expliquent qu'en Suisse, la pauvreté constitue un problème social important bien qu'aucun chiffre officiel ne démontre le nombre de personnes vivant dans une telle situation.²⁰

Les auteurs différencient deux sortes de pauvreté²¹ :

- *La pauvreté absolue* : Est pauvre de manière absolue celui qui vit en dessous du minimum vital physique : celui qui souffre de la faim. Nous pouvons nous interroger si une personne a besoin d'autre chose que de pain et d'eau pour vivre. La société considère, d'une manière générale, que l'alimentation, l'habillement, un toit et les soins sanitaires font partie des biens absolument nécessaires pour maintenir un niveau de vie (rapport interne au ménage)
- *La pauvreté relative* : Selon ce concept, n'est plus seulement pauvre celui qui souffre de la faim ou qui dispose juste du minimum absolu nécessaire, mais aussi celui qui est obligé de mener une existence caractérisée par les restrictions (en comparaison avec les autres ménages)

La pauvreté peut être mesurée de deux manières²² : à partir de l'aspect des besoins, donc des dépenses nécessaires, ou à partir de l'aspect du revenu.

La première méthode, à partir de l'aspect des besoins, peut être considérée comme une méthode absolue. Pour définir si un ménage est pauvre ou non, la meilleure méthode est l'établissement d'un budget annuel. Certaines dépenses, telles que les habits ou les impôts, ne sont pas nécessaires chaque jour ou chaque mois mais n'interviennent que périodiquement durant l'année. A partir de ce budget, il est possible de calculer les besoins matériels mensuels ou quotidiens moyens.

La seconde méthode, la méthode relative, considère l'état des revenus d'un ménage. Le fait qu'un ménage est pauvre dépend de la mesure dans laquelle son revenu est bas comparé au reste de la population.

¹⁹ Office fédéral de la statistique, situation économique et sociale de la population : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/11/def.html>

²⁰ KEHRLI Christin et KNOPFEL Carlo, *Manuel sur la pauvreté en Suisse*, Editions Caritas, Lucerne, 2007, p.50

²¹ Op. cit, p.23

²² Op. cit, p.27

Causes

Les auteurs Kehrli et Knöpfel ont mis en évidence plusieurs causes de pauvreté²³ :

- *Les facteurs sociaux* : dans « l'ancien » monde de l'emploi, on terminait une formation professionnelle puis on trouvait une place de travail, que l'on quittait rarement : le plein emploi était une chose normale.

Dans « la nouvelle » réalité (depuis le milieu des années 1970), la Suisse vit différentes mutations : au niveau économique (perte importante de places de travail, travail à temps partiel, emplois temporaires, travail sur appel, autrement dit des conditions de travail précaires), au niveau social (nouveau rôle de la femme dans notre société actuelle, insertion professionnelle des femmes, partage des tâches) et au niveau démographique (espérance de vie en hausse, moins d'enfants, immigration renforcée).

- *Le travail et la rémunération* : En Suisse, de plus en plus de personnes, malgré une activité professionnelle, sont pauvres : ce sont des « working poor ». Les groupes les plus affectés sont les familles monoparentales, les personnes peu qualifiées, les actifs occupés à temps partiel, les travailleurs des secteurs à bas salaires. Malgré le cumul d'une activité rémunérée d'au moins 90% d'un temps plein, ces personnes ne disposent pas d'un revenu suffisant leur permettant de vivre « normalement ». En d'autres termes, les ressources financières des « working poor » ne sont pas suffisantes pour les préserver de la pauvreté.

Les détenteurs de bas salaire, les personnes « sous-employées » ainsi que les chômeurs sont également davantage exposés au risque de pauvreté.

- *La maladie et l'accident* : Les problématiques liées à la santé ou à l'accident peuvent se trouver à l'origine d'une vie marquée par la pauvreté. Les coûts de diagnostic, de traitement et de guérison, l'absence d'indemnités journalières en cas de maladie, les rentes AI insuffisantes peuvent être les conséquences ou les causes de la pauvreté.
- *Les enfants en tant que risque de pauvreté* : Depuis sa naissance, jusqu'à l'âge de 20 ans, un enfant coûte à ses parents 1,2 million de francs (2'500.- par mois). Il faut compter les frais alimentaires, d'habillement, d'assurances, scolaires et de loyer. Les familles monoparentales et les couples avec plus 3 enfants sont davantage touchés.
- *Le divorce, la séparation* : Autant pour les hommes, pour les femmes que pour les enfants, le divorce ou la séparation font partie des facteurs les plus importants de pauvreté. En effet, les frais administratifs et les coûts supplémentaires sont importants (logement, garde des enfants, raccordement téléphonique, objets d'équipement d'un ménage, etc.)
- *L'endettement et le besoin compulsif de consommer* : L'endettement est souvent le premier élément qui mène une personne à la pauvreté. Les poursuites et les faillites, les habitudes de consommation problématiques et les crédits à la consommation sont des éléments importants menant à l'endettement et à la pauvreté.

²³ Op. cit, p.74

2.3 Insertion

Le dictionnaire suisse de politique sociale²⁴ définit l'insertion comme « *un terme s'appliquant à un ensemble divers de processus visant la socialisation, la formation en vue du marché du travail ainsi que la création de travail pour faciliter l'accès à l'activité humaine fondamentale.* »

Ce terme récent est associé au besoin de la collectivité de réagir à l'exclusion sociale consécutive aux nombreux changements socio-économiques de notre société. Dans ce sens, l'insertion, renvoie à l'ensemble des actions destinées à remédier à la menace que ces changements font peser sur l'intégration sociale.

Un groupe ou une société est intégré lorsque ses membres se sentent liés les uns aux autres par des valeurs et des buts communs.²⁵

L'intégration sociale est donc une propriété collective et l'insertion fait référence à la participation au niveau de l'individu à un système social intégré.

La notion d'insertion désigne donc à la fois un but et un moyen. Elle représente d'une part le résultat des mécanismes d'intégration (socialisation) et d'autre part, les interventions menées au moyen de dispositifs publics, comme par exemple l'aide sociale.

2.4 Travail social

Je trouve important de préciser cette notion car, en tant que travailleuse sociale, je me dois de la maîtriser et surtout d'acquérir des outils intéressants afin de venir en aide à une population telle que les personnes surendettées.

Le dictionnaire suisse de politique sociale²⁶ définit le travail social comme une dénomination globale des professions sociales ainsi que leur champ d'action.

L'objectif du travail social est de remédier aux déficiences de la vie en collectivité en portant une attention particulière aux populations les plus fragiles, en favorisant leur accès aux ressources telles que les assurances sociales, l'aide sociale ou éducative.

Les travailleurs sociaux regroupent plusieurs professions : les assistants sociaux, les éducateurs spécialisés, les éducateurs de la petite enfance, les maîtres socioprofessionnels et les animateurs socioculturels.

Ces métiers sont en lien direct avec les usagers, les individus et les groupes ressentant différentes problématiques ou susceptibles de rencontrer des difficultés. La priorité est mise sur la réhabilitation, la réinsertion, la prévention et la promotion.

Le terme de « travail social » est utilisé pour qualifier la discipline qui étudie les champs, les théories, les méthodes et les fonctions de ces activités dites sociales et éducatives. Le travail social forme donc aussi un ensemble de connaissances systématiques.

²⁴ Dictionnaire suisse de politique sociale :

<http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=437>

²⁵ Ibid.

²⁶ <http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=806>

Les travailleurs sociaux exercent leur profession généralement dans des institutions ou des services de type public ou privé. Le travail social, de par ses différents moyens d'action (aides matérielles, services individuels ou collectifs, actions éducatives, stratégies spéciales), vise à améliorer la position d'une personne, d'une famille, d'un groupe ou d'une population-cible.

En donnant forme à ce qu'ils ont saisi des conditions de vie de leurs clients, les travailleurs sociaux peuvent rendre accessibles à un public plus large les demandes qui en découlent. Ils sont susceptibles d'apporter aux décideurs des informations capitales pour le pilotage des politiques sociales. En effet, le travail social requiert en général une collaboration étroite avec les instances administratives et politiques et il a recours à la collaboration d'auxiliaires bénévoles.

L'éthique est la force du travail social qui vise à valoriser la dignité des personnes et à promouvoir la qualité du lien social. Le travail social participe à la création de nouvelles formes d'aide et de service collectif correspondant aux problèmes sociaux actuels : lutte contre les fragmentations sociales en cours, gestion des conséquences de la dualisation de la société produisant de l'exclusion de manière quasi endémique.

Les nouveaux problèmes appellent une rénovation en profondeur des professions sociales et des conceptions du travail social.

La Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (IFSW)²⁷ a rédigé des directives générales s'appliquant aux professionnels du travail social. Je trouve important de les mettre en évidence afin de clarifier l'intervention de ces derniers.

1. Les travailleurs sociaux sont censés développer et entretenir les compétences requises pour exécuter leur travail.
2. Les travailleurs sociaux ne doivent pas utiliser leurs compétences à des fins inhumaines, comme la torture ou le terrorisme.
3. Les travailleurs sociaux doivent agir avec intégrité. Cela signifie ne pas tromper la relation de confiance avec les personnes utilisant leurs services, reconnaître les frontières entre la vie personnelle et la vie professionnelle et ne pas profiter de leur situation pour leur bénéfice personnel.
4. Les travailleurs sociaux doivent agir avec les personnes utilisant leurs services en faisant preuve de compassion, d'empathie et d'attention.
5. Les travailleurs sociaux ne doivent pas faire passer leurs propres besoins ou intérêts avant ceux des personnes qui ont recours à leurs services.
6. Les travailleurs sociaux ont le droit d'entreprendre les démarches nécessaires pour s'entretenir elles-mêmes professionnellement et personnellement sur le lieu de travail et dans la société afin d'être en mesure de fournir les services appropriés.

²⁷ Ethique dans le travail social, déclaration de principes :
<http://www.ifsw.org/p38000732.html>

7. Les travailleurs sociaux doivent respecter la confidentialité des informations sur les personnes utilisant leurs services. Les exceptions ne pourront être justifiées que sur la base d'une exigence éthique plus grande (comme la préservation de la vie).
8. Les travailleurs sociaux doivent confirmer qu'ils sont responsables de leurs actes vis-à-vis des utilisateurs de leurs services, des personnes avec lesquelles ils travaillent, leurs collègues, leurs employeurs, les associations professionnelles et la loi et que ces responsabilités peuvent être incompatibles.
9. Les travailleurs sociaux doivent accepter de coopérer avec les écoles de travail social pour soutenir les étudiants et les aider à avoir une formation pratique de bonne qualité et des connaissances pratiques à jour.
10. Les travailleurs sociaux doivent se concentrer et s'engager dans les débats éthiques avec leurs collègues et employeurs et assumer la responsabilité de prendre des décisions déontologiquement motivées.
11. Les travailleurs sociaux doivent être prêts à énoncer les motifs de leurs décisions sur la base de considérations éthiques et être responsables de leurs choix et de leurs actions.
12. Les travailleurs sociaux doivent travailler à la création de conditions dans les agences pour l'emploi et dans leurs pays, où les principes de cette déclaration et ceux de leur propre code national (le cas échéant) sont discutés, évalués, observés.

Je tiens à rajouter que les travailleurs sociaux doivent également agir conformément au code éthique et aux directives en vigueur dans chacun de leur pays. En Suisse, le code de déontologie des professionnels du travail social énonce les principes et obligations éthiques et professionnels applicables dans l'exercice de la profession tels qu'ils sont définis par AvenirSocial.²⁸

²⁸Code de déontologie des professionnel-le-s du travail social :
http://www.avenirsocial.ch/cm_data/CodeDeontologie_A4_f.pdf

3. Démarche de la recherche

Après avoir présenté la thématique, les objectifs de la recherche et les concepts, il convient de nous intéresser au développement méthodologique ainsi qu'aux hypothèses.

Dans un premier temps, je présenterai le type de démarche que j'ai entreprise ainsi que les raisons qui y sont liées.

Dans un second temps, j'identifierai le terrain d'enquête choisi et présenterai les hypothèses.

Je rendrai visible, par l'explication du guide d'entretien, le type d'analyse pour lequel j'ai opté.

Une réflexion autour de l'axe éthique sera abordée dans le dernier thème de ce chapitre.

3.1 Méthode qualitative

Ma recherche se veut donc qualitative et compréhensive dans la mesure où mon but consiste à comprendre le parcours de personnes surendettées. Cette méthode repose sur un recueil de 6 entretiens semi-directifs.

La définition de l'entretien semi-directif est la suivante : « *L'entretien semi-directif combine attitude non-directive pour favoriser l'exploration de la pensée dans un climat de confiance et projet directif pour obtenir des informations sur des points définis à l'avance. La nécessité d'assurer à la fois la ré-expression compréhensive au niveau de chaque séquence et la souplesse des transitions pour introduire les thèmes demande un entraînement solide et une bonne connaissance du guide d'entretien*²⁹. »

Par conséquent, cette technique me semble la plus appropriée étant donné qu'elle est notamment caractérisée par une souplesse d'ajustement adaptée pour mettre en évidence les parcours de vie, les pratiques professionnelles et le vécu des personnes face au surendettement.

Elle me permet également d'obtenir des histoires de vie complètes, par des questions ouvertes, des demandes de précisions ou des compléments d'informations ; ce qui n'est pas possible lors d'un questionnaire.

A travers cette recherche, je souhaiterais prendre en considération différentes sphères qui pourraient influencer le processus de surendettement. De ce fait, mon mémoire se penchera sur le parcours de vie de 6 personnes en mettant un accent sur des indices tels que la sphère sociale, familiale, professionnelle, le rapport de la personne avec l'argent, sa vision de l'avenir. J'espère, à travers ces parcours de vie, découvrir le processus qui conduit au surendettement.

Dans son livre³⁰, Jean-Claude Kaufmann explique que l'enquêteur doit oublier ses propres opinions et catégories de pensées.

²⁹ BERTHIER Nicole, *Les techniques d'enquête en sciences sociales*, Editions Armand Colin, Paris, 2006, p.78

³⁰ KAUFMANN Jean-Claude, *L'enquête et ses méthodes – l'entretien compréhensif*, Editions Armand Colin, Paris, 2007, p.52

Ne penser qu'à une chose : découvrir un monde plein de richesses inconnues. C'est donc basée sur cette philosophie que je vais aller à la rencontre des personnes ayant accepté de me rencontrer.

3.2 Identification d'un terrain d'enquête

Suite à différents entretiens et échanges avec des professionnels notamment Madame Sabatier (responsable du service social du CMS de Sion), Monsieur Paladini (responsable du service de désendettement à Caritas Valais) et Monsieur Schwéry (directeur Action Jeunesse), j'ai décidé de redéfinir l'âge de mon public-cible. En effet, celui-ci était centré sur les 18-25 ans. C'est donc suite à ces investigations que je me suis rendue compte de la difficulté à avoir accès à cette population. J'ai donc procédé à une **réorientation du public-cible**.

En effet, les jeunes entre 18 et 25 ans ne sont pas encore dans le cycle proprement dit de surendettement mais plutôt de factures impayées. Souvent, ils sont aidés par leur famille et ne font pas encore appel à un service social. La situation devient problématique un peu plus tard. Monsieur Paladini a constaté que les personnes viennent vers 25-30 ans, une fois le cycle du surendettement installé.

Après réflexion, j'ai donc décidé de redéfinir la population. J'ai opté pour des personnes adultes, à partir de 18 ans, sans fixer de limite d'âge, étant donné la difficulté à obtenir des témoignages. Ne pas fixer d'âge me semble intéressant car l'analyse va en profondeur et me permet de comprendre autant « l'avant endettement », « le pendant endettement » et peut-être, chez certaines personnes, « l'après endettement ».

Le lieu géographique que j'ai décidé de retenir est le Valais central. En effet, je l'ai choisi par commodité car c'est mon lieu de domicile. J'aimerais également connaître la situation en Valais car j'espère trouver une place de travail à la fin de mes études dans cette région.

Je me suis intéressée à différentes institutions du Valais central en pensant dans un premier temps à Caritas Valais, qui, depuis 2004, a reçu un mandat du Conseil de l'Etat du Valais à mettre en place un service de désendettement. Je souhaitais comprendre pourquoi l'Etat a délégué cette tâche à Caritas. Je souhaitais également savoir qui pouvait profiter de cette aide, comment l'association gère-t-elle ce mandat et quelles stratégies met-elle en place pour venir en aide aux personnes surendettées.

J'ai également pensé contacter différents centres médico-sociaux qui offrent notamment des conseils de budget et assainissement de dettes³¹. En effet, elles sont les plus à même à répondre à mes interrogations et m'aider dans ma démarche étant donné qu'elles ont accès à cette population.

Par la suite, j'ai pris contact, soit par e-mail, soit par téléphone, avec les CMS régionaux, IPT (Intégration Pour Tous), Action Jeunesse, La Thune, différentes tutelles officielles, Chez Paou et plusieurs chambres pupillaires. Au total, j'ai sollicité 18 institutions.

³¹ Site du groupement valaisan des CMS :
<http://www.cms-smz-vs.ch/prestations.html>

Les réponses ont été diverses ; « personne pour le moment ne correspond au profil recherché », « l'intérêt porté au plan financier ne correspond pas à la mission de l'institution », « les personnes suivies ne sont pas susceptibles de répondre aux différentes questions », « aucune personne ne souhaite témoigner ».

Une période d'angoisse s'est, à ce moment-là installée durant laquelle une série de questions me sont venues à l'esprit : quel est le rôle que s'attribue le travailleur social ? Est-ce à lui de décider à la place de la personne ? Questionnement par rapport à l'autonomie que l'on accorde à nos clients ? Doit-on uniquement travailler sur la mission de l'institution, quelles sont les limites ? J'ai vécu à ce moment-là une réelle remise en question de notre profession et du rôle que nous nous attribuons.

Par la suite, j'ai sollicité mon réseau et fait preuve de persévérance pour obtenir les coordonnées de personnes surendettées. Les 6 entretiens se sont ensuite enchaînés : le premier a été planifié la 47^{ème} semaine de l'année 2008 (mi-novembre 2008) et le dernier la 51^{ème} semaine de la même année (mi-décembre 2008). J'ai donc mené 6 entretiens en l'espace de 5 semaines.

J'ai opté pour une planification d'un entretien par semaine, car il était important pour moi de les effectuer suffisamment rapprochés dans le temps afin d'établir des liens entre les différents récits de vie. J'ai également voulu garder une certaine distance afin de ne pas mélanger les informations reçues.

Les personnes que j'ai interrogées proviennent de 4 institutions différentes :

- Caritas Valais (2 personnes)
- 3 CMS du Valais central (3 personnes)
- Personne conseillée par ma directrice de mémoire (ne provenant pas d'une institution)

Les risques spécifiques liés à ma démarche ont été les suivants :

- Ne pas trouver des personnes acceptant de me répondre
- Me sentir déstabilisée et ne pas arriver à prendre une position « méta » (de recul)

3.3 Hypothèses de recherche

Sur la base de mes lectures et de mes interrogations, mon hypothèse principale est la suivante :

Hypothèse 0 : Les trajectoires des personnes surendettées montrent des similitudes en termes de causes et conséquences

Cette hypothèse me permet d'en émettre deux autres dont les sujets sont « l'endettement » et « l'insertion ».

Ces deux hypothèses regroupent encore trois sous-hypothèses liées aux causes.

Hypothèse 1 : Les personnes surendettées n'ont pas la notion de l'argent.

En ayant découvert des chiffres alarmants sur le surendettement, je pense que ces personnes n'ont pas la notion de l'argent, dépensent sans compter et ne savent pas consommer raisonnablement, c'est-à-dire en étant attentives à leur budget.

Ainsi, de cette première hypothèse découlent les sous-hypothèses suivantes :

Hypothèse 1.1 : Les personnes surendettées sont des acheteuses compulsives

Selon une enquête effectuée de la Haute Ecole Spécialisée de travail social à Berne faite par Verena Maag, la tendance incontrôlable d'acheter se constate surtout chez les jeunes³².

Une autre étude de la Haute Ecole de travail social de Berne en collaboration avec l'Institut de recherche sociale pratique (Institut GFS) démontre que 17% des jeunes sont des acheteurs compulsifs³³.

Ayant travaillé dans un grand commerce, au service de la clientèle, je devais notamment gérer les cartes clients. Je n'imaginais pas qu'autant de personnes étaient surendettées. Certaines étaient même sujets à des envies de consommation irrépressibles.

Hypothèse 1.2 : Les personnes surendettées ne tiennent pas de budget

Monsieur Antonin, directeur de Caritas Valais, explique que, souvent, l'établissement d'un budget suffit à prendre conscience de la situation.

Je rejoins son idée car selon moi, l'aperçu visuel d'un tableau rigoureux, détaillé et réaliste retranscrivant les dépenses et les recettes peut faire réagir la personne sur sa situation financière problématique et la mettre devant le fait accompli. En établissant un budget, on peut également constituer une réserve d'urgence pour les éventuels imprévus.

De plus, il n'est pas toujours évident d'établir des priorités et le fait de mettre par écrit certains éléments est intéressant pour que la personne fasse la part des choses entre les dépenses superflues et les dépenses indispensables et nécessaires.

Hypothèse 1.3 : Les cartes de crédit et les leasings sont des sources de surendettement importantes

Tout pousse à la consommation et il est facile d'obtenir des crédits. En effet, des connaissances ayant contracté soit des cartes de crédit ou des leasings ont perdu progressivement la capacité de contrôler leur budget.

De plus, la publicité intense n'y est pas étrangère ; « *Acheter aujourd'hui, payer demain* » est un slogan très souvent employé en incitant les personnes à des « facilités » de paiement.

« *Acheter en pantoufle* », deuxième slogan très connu de par le marketing, les techniques de vente, les achats par correspondance, les catalogues spécialisés, etc.

³² Etude de Verena Maag : A quel point la dépendance aux achats compulsifs est-elle rependue en Suisse ?
<http://www.dettes.ch/mm/EtudeMaag.pdf>

³³ « Une jeunesse dans les dettes », *Le Nouvelliste*, 10 novembre 2005 :
http://www.dettes.ch/mm/une_jeunesse.pdf

Il est donc facile d'être influencé et séduit par tout ce que la publicité propose.

Hypothèse 2 : L'insertion sociale, familiale et professionnelle des personnes surendettées est peu développée.

Durant la période d'endettement, les personnes jugent toute tentative d'insertion inutile. Elles se sentent responsables, coupables de ce qui leur arrive et se renferment sur elles-mêmes. Petit à petit, leur réseau se restreint.

Ainsi, de cette seconde hypothèse découlent les sous-hypothèses suivantes :

Hypothèse 2.1 : Le réseau social des personnes surendettées s'est restreint lorsque ces dernières sont tombées dans la spirale de l'endettement.

En d'autres termes, la population surendettée a peu de liens sociaux depuis le début de ses difficultés financières.

Les sorties, les loisirs, les divertissements ont été réduits de par leur manque d'argent.

La personne endettée reste donc chez elle et se coupe progressivement du monde.

Hypothèse 2.2 : La famille des personnes surendettées ne les aide pas économiquement.

La famille est elle-même dans une situation financière précaire en étant issue de milieux défavorisés.

Hypothèse 2.3 : La majorité des personnes surendettées n'a pas de formation initiale achevée.

De ce fait, leur revenu est limité et à ce moment-là, il est plus difficile de « joindre les deux bouts. »

3.4 Méthodes de collecte de données

Le but de cette recherche est de comprendre les situations de surendettement ainsi que l'influence qu'a le passé de personnes surendettées sur leur insertion sociale et professionnelle.

Un e-mail a été envoyé à Monsieur Paladini de Caritas Valais ainsi qu'à Madame Sabatier du Centre Médico Social de Sion en septembre 2008 afin de leur expliquer la finalité de ma recherche et de leur demander s'il est possible de fixer un rendez-vous. Je me suis également entretenue avec Monsieur Schwéry par téléphone.

Monsieur Paladini et Madame Sabatier ont accepté de me recevoir dans leur bureau. Les buts de ces entretiens étaient un éclaircissement de leur pratique quotidienne et une série d'interrogations liées à ma recherche.

Pour ce faire, un guide d'entretien³⁴ pour ces personnes ressources a été élaboré. Dans celui-ci, quatre thèmes ont été répertoriés :

- *La personne ressource* : fonction, parcours, expérience
- *Endettement/surendettement* : personnes concernées, évolution de la problématique, causes et solutions
- *Insertion* : parcours des personnes, insertion sociale, familiale, professionnelle
- *Intervention du travailleur social* : actions concrètes mises en place, suivi, ressenti des personnes

3.5 Guide d'entretien

Le guide d'entretien³⁵ pour les personnes surendettées (ou l'ayant été) a été élaboré à partir d'un certain nombre de thèmes en relation avec la problématique choisie ; celui-ci m'a permis de donner une structure aux différents entretiens.

Il constitue un fil conducteur relativement souple afin de suivre et relancer les propos de la personne interrogée. Je me suis rendue compte que l'aspect chronologique était respecté et établi de manière évidente de la part de chacune des personnes interrogées.

Contrairement au questionnaire qui propose des questions définies, la technique d'entretien retenue permet d'adapter le questionnement à la réalité et au vécu de la personne en question. De plus, aborder une situation de surendettement demande une écoute et une présence actives qui ne serait pas réalisable à travers des questionnaires.

Les thèmes retenus pour le guide d'entretien font référence aux hypothèses et aux objectifs de ma recherche, de sorte que je puisse y répondre. La structure choisie est la suivante :

- La personne – son profil – le parcours à l'endettement
- Le suivi – la démarche de désendettement
- Le rapport à l'argent
- L'insertion sociale
- La vision du futur

Il convient d'ajouter que dans ma démarche d'enquête, les entretiens (avec les professionnels et les personnes surendettées), ont été enregistrés. En effet, cela facilite le recueil de données en limitant les pertes d'informations que rencontrerait une simple prise de notes manuscrite.

Les entretiens ont ensuite été retranscrits intégralement dans le but de prendre en compte les silences, les hésitations, le vocabulaire, la syntaxe du discours ; le contenu de la discussion dans sa globalité.

3.6 Ethique de la recherche

Pour chacun des entretiens, un cadre éthique a été scrupuleusement respecté.

³⁴ Annexe N°1

³⁵ Annexe N°2

Les personnes interrogées ont été informées du déroulement de celui-ci. Si elles ne se sentaient pas à l'aise, elles avaient le libre choix de ne pas répondre ou de mettre fin à la discussion. Les entretiens se sont déroulés dans un lieu choisi par la personne interrogée.

Le mode de vie, le vécu de chaque personne ainsi que les renseignements personnels obtenus ont été respectés (attitude de non-jugement).

Au début de la recherche, je me suis engagée à ne pas violer le secret professionnel et garder toutes les informations confidentielles. Pour ce faire, toutes les personnes ont été averties de la notion d'anonymat et un prénom d'emprunt a été utilisé.

Au niveau des professionnels que j'ai rencontrés, deux règles ont été posées :

- Non-jugement de leur pratique professionnelle
- Respect des informations reçues dans un esprit de secret professionnel

Les enregistrements des entretiens sont conservés durant l'élaboration de la recherche, une fois celle-ci terminée, ils seront détruits.

4. Analyse des données

4.1 Introduction

Suite aux entretiens menés, je peux, à ce stade de ma recherche, procéder à une analyse des données recueillies.

Il s'agit, dans cette partie, de présenter les critères d'échantillonnage ainsi que le profil des personnes rencontrées.

4.1.1 Présentation de l'échantillon

L'échantillon que j'ai choisi est basé sur **les critères** ci-dessus :

- ***L'âge : A partir de 18 ans***

- Cet âge correspond à la fin des études secondaires, au premier « vrai » travail, à la recherche d'un logement, au départ du nid familial, au permis de conduire et à l'achat de la première voiture.

Aucune limite d'âge supérieure n'a été fixée, notamment à cause de la difficulté à trouver des témoignages. De plus, je trouve intéressant de mettre en évidence le processus d'une personne surendettée et pas uniquement « l'état de fait ».

- ***Le sexe : femmes et hommes***

- Nombre égal entre femmes et hommes (différences, similitudes³⁶)

- ***La région : Valais central***

- Comme mentionné dans le point « Identification d'un terrain d'enquête », j'ai opté pour ce lieu par commodité car c'est l'endroit où je vis et j'aimerais connaître la situation en Valais et trouver une future place de travail dans cette région. Je désirais également m'intéresser davantage au mandat qu'a reçu Caritas Valais de la part de l'Etat.

³⁶ Le peu de témoignages ne permet pas d'apporter de similitudes

Le tableau ci-dessus présente **le résumé de profil** des personnes interrogées.

<i>Présentation de l'échantillon</i>						
	Femmes			Hommes		
Prénom³⁷	Lisa	Hélène	Clara	Maurice	Samuel	Quentin
Age	40 ans	33 ans	27 ans	30 ans	46 ans	32 ans
Activité professionnelle	Serveuse	Responsable d'une agence de placement	Restauration, vente, actuellement demande AI en cours	Maçon	CFC employé de commerce, actuellement à l'AI	Cuisinier
Montant total des dettes accumulées	33'000.-	50'000.- (crédit d'étude) + 65'000.-	43'000.-	20'000.-	200'000.-	30'000.-
Montant total des dettes restantes	33'000.-	32'000.- du crédit d'étude	30'000.-	20'000.-	Ne sait pas ³⁸	25'000.- ³⁹

Il convient de rappeler que l'échantillon final ne correspond pas au souhait de départ. Ma recherche s'est donc réorientée. Dans un premier temps, je souhaitais interroger des jeunes adultes (état de fait). Après réflexion, mon public-cible s'est élargi. En effet, le processus de surendettement m'a paru davantage intéressant (identification des causes, démarche de désendettement, notions d'insertion, vision du futur).

4.1.2 Méthode d'analyse des données

Je vais passer ici à l'analyse proprement dite de mon étude.

Dans un premier temps, j'ai rédigé une analyse individuelle. L'intégralité des entretiens a été retranscrite avec quelques annotations ou commentaires. Cela m'a permis un premier repérage du contenu des rencontres, de la cohérence des propos et des idées à mettre en évidence.

J'ai établi, pour chaque personne, un tableau récapitulatif⁴⁰ mettant en avant les moments clés de leur vie. En effet, les personnes ont raconté leur histoire dans ce processus. Cela m'a donc permis de mettre en évidence les repères importants (naissance, formation, réseau social, source des dettes, suivi, vision du futur).

Cette première partie a été analysée en termes de parcours (parcours à l'endettement, projection vers l'avenir).

³⁷ Prénoms d'emprunt afin de garder l'anonymat des personnes

³⁸ Samuel ne connaît pas le montant des dettes restantes.

³⁹ Ce montant correspond à l'addition des dettes des 3 cartes de crédit (16'000.-) et du crédit bancaire (9'000.-)

⁴⁰ Annexe N°3

Dans un second temps, j'ai repéré les éléments importants et ai établi une analyse thématique gravitant autour des dimensions suivantes :

- Le parcours à l'endettement, les causes
- Le suivi, la démarche de désendettement
- Le rapport à l'argent
- La notion d'insertion
- La projection vers le futur

Cette analyse vise à confronter, par la suite, les hypothèses préalablement émises avec les éléments ressortis des entretiens qui ont été sélectionnés, extraits et analysés.

4.2 Parcours à l'endettement, causes

Le parcours à l'endettement et ses causes est une question de première importance dans cette recherche. En effet, identifier les éléments déclencheurs, nommer les causes et comprendre pourquoi cette situation s'est installée permettent de comprendre ce qui a provoqué le surendettement.

L'analyse de ce premier point sera divisée en deux parties.

Dans un premier temps, j'identifierai, nommerai et analyserai les causes du surendettement des personnes rencontrées.

Dans une seconde partie, je développerai le parcours à l'endettement de chacune des personnes rencontrées. Pour rappel, le surendettement est un **processus progressif** et non un état de fait soudain.

Des liens seront donc établis entre les éléments retenus du terrain d'enquête et la théorie. J'ai retenu l'ouvrage de Gérard Duhaime, *La vie à crédit, consommation et crise*, plus précisément le chapitre lié au cycle du surendettement et les facteurs qui le perpétuent, afin d'établir des liens entre la théorie et la pratique.

4.2.1 Causes

Tenter de clarifier les causes du surendettement est nécessaire. « *Cela doit contribuer à faire apparaître et prendre conscience des dessous (des raisons secrètes)*⁴¹ »

Dans la présentation des concepts, une énumération de causes a été listée. Pour rappel, il s'agit des suivantes :

⁴¹ TABIN Jean-Pierre, *Misère à crédit*, Editions La Passerelle, Lausanne, 1992, p.157

- Maladie, invalidité, accident
- Dépendance
- Naissance d'un enfant
- Mauvaise gestion des finances
- Diminution ou absence de revenu
- Influence de la société de consommation
- Emprunts, leasings
- Divorce, séparation
- Arriérés de factures

Le tableau ci-dessous regroupe les différentes causes de l'accumulation de dettes et de l'accroissement des difficultés de remboursement des personnes

<i>Identification des causes</i>	
Lisa	Manipulation, dépression, angoisse, absence de contact avec son réseau
Hélène	Postes de travail antérieurs peu rémunérés Crédit d'étude de 50'000.- Mariage avec un homme qui avait des dettes d'un montant de 65'000.- Arriérés de diverses factures
Clara	Séparation, naissance de son enfant Contraction de cartes de crédit Tendance à trop dépenser Décès de son père : soutien financier pour sa mère Arriérés de factures Avant, tendance à jouer à des jeux d'argent Problème de santé
Maurice	Leasing Factures en retard Diverses amendes Méconnaissance du système des assurances suisses, mauvaise gestion financière
Samuel	Manipulation, appropriation de son argent de la part de son ancienne femme Achat d'une maison Alcool (séjour à la Villa Flora) Licenciement, chômage Problèmes psychiques
Quentin	Jeux d'argent

Nous pouvons remarquer que la totalité des causes listées dans la partie théorique peuvent être associées à celles des personnes interrogées.

Surendettement en raison de la maladie, de l'invalidité, de l'accident

Personne n'est à l'abri d'une atteinte à sa santé. Le revenu se verra donc diminuer (80 ou 70% de la rétribution normale⁴²) les charges, elles, ne s'amointrissent pas ! Le budget sera différent et devra être réévalué en conséquence.

Les problèmes de santé sont à l'origine chez 3 des 6 personnes interrogées. En effet, Lisa souffre de dépression et d'angoisse, Clara de douleurs à un membre qui a nécessité une demande AI et Samuel de problèmes psychiques.

La maladie ou l'accident peuvent éloigner une personne de son lieu de travail. Elles peuvent également empêcher une personne de reprendre ou commencer une activité professionnelle.

Le surendettement n'est donc pas toujours, comme beaucoup de personnes le croient, la conséquence d'une mauvaise estimation des capacités financières ou d'une contraction de crédit.

Pour ces 3 personnes, il ne s'agit pas uniquement de la maladie mais, nous allons le voir plus tard, les causes sont souvent cumulées.

Surendettement en raison de dépendance

Dépendance au jeu

Le canton du Valais compterait 5'092 joueurs à risque de 18 ans et plus. Parmi ceux-ci, il y aurait 2'660 joueurs pathologiques.⁴³

Emportées par l'appât du gain ou de sensations toujours plus fortes, certaines personnes peuvent devenir dépendantes du jeu. Quentin explique : « *Je suis un joueur, Casino et jeux sur Internet. Et voilà, j'ai pris sur mes cartes de crédit pour jouer [...] Je suis encore là-dedans mais beaucoup moins qu'avant, ça va mais je suis pas encore guéri à 100% [...] Mon ex m'a amené au Casino, on a joué au poker et j'ai pris goût. Et après, c'était fini... J'ai été et j'ai gagné mille balles et c'est là que j'ai dit whao, c'est cool, alors j'ai misé 2 fois, 3 fois...* »

Les conséquences du jeu excessif ne sont pas uniquement des problèmes financiers mais il peut également s'agir d'isolement, de difficultés relationnelles, de problèmes de santé (dépression, anxiété, insomnie, etc.)

Ce type de cause de surendettement est une véritable spirale : les joueurs voient leur solution dans leur problème. Ainsi, ils pensent que gagner résoudra leurs difficultés financières.

Différentes institutions sont présentes pour aider les personnes dépendantes au jeu. Il s'agit des suivantes :

- Centres d'aides et de prévention LVT (Ligue valaisanne contre la toxicomanie)

⁴² AMARELLE Cesla, PETER Nicolas, Mix&Remix, *Petit manuel pour acheter et consommer sans dettes*, LEP, Loisirs et pédagogie, Le Mont-sur-Lausanne, p.32

⁴³ Site de la Ligue Valaisanne contre les toxicomanies : http://www.lvt.ch/CAP/communiquer/addiction_jeu.html

- Groupe *Hors-jeu*
- SOS jeu
- Joueurs anonymes

La thérapie de groupe peut être un très bon moyen pour que la personne prenne conscience de sa problématique, pour exprimer ses ressentis, pour partager ses expériences, etc. Un suivi chez un psychologue ou un médecin traitant peut également être fructueux si le joueur compulsif reconnaît que son état est problématique.

Dépendance affective

Samuel souffre de dépendance affective. Il raconte : « *Je suis dépendant affectif [...] Je me suis marié et ma femme était mal de rester seule à la maison et elle dépensait plein d'argent. Arrivée en Suisse, elle s'est imaginée assise sur un gros tas d'argent et qu'il n'y avait qu'à prendre. Elle utilisait la carte et moi je regardais rien. Elle voulait un appartement plus grand, on a pris un trois fois plus cher. Je gagnais bien ma vie... Après, elle voulait une maison alors on a déménagé. Elle s'est automutiliée et m'a accusé de tentative de meurtre. On a fait un accident en voiture, j'étais passager. [...] J'ai été licencié, j'ai recommencé à boire et étais au chômage. Je suis parti à la Villa Flora et à ma femme à l'extérieur... Je lui ai laissé mes cartes pour qu'elle puisse vivre et elle me ramassait jusqu'à 1'000.- chaque jour [...] J'étais naïf, je faisais confiance. »*

Samuel s'est retrouvé dans une relation où ses besoins affectifs n'étaient pas satisfaits. Il ressentait une souffrance sans pour autant arriver à se détacher de sa compagne. Tout son argent servait aux besoins et envies de sa compagne sans que lui arrive à s'y opposer.

Surendettement en raison d'une mauvaise gestion financière

Pour Maurice, une des causes de son surendettement réside dans l'incompréhension de notre système social. Il m'explique que celui-ci est différent de son pays d'origine. Ainsi, Maurice n'a pas payé ses primes de caisse maladie et s'est retrouvé aux poursuites suite aux différents rappels et sommations.

« *J'ai eu des problèmes avec l'assurance, j'ai pas bien compris comment c'était. J'ai jamais rien compris, y avait personne pour m'expliquer. Dans mon pays, c'est pas comme ça. »*

Maurice a été conseillé et soutenu par le centre médico-social de sa région dans l'aide à la gestion administrative et financière.

La gestion financière réside également dans l'établissement et la tenue d'un budget. Ce point sera repris de manière plus approfondie dans la suite de ce travail.

Surendettement en raison d'une diminution ou d'absence de revenu

Chacun de nous pouvons nous retrouver avec une baisse de revenu. Le chômage, le travail à temps partiel, le licenciement sont autant de facteurs pouvant amener à une diminution, voire une absence de revenu. Les emplois peu rémunérés sont également des facteurs pouvant amener une personne à se surendetter.

Hélène est consciente de cela : « *Finalement la cause de mes dettes est tout simplement que j'avais pas beaucoup de salaire. J'ai toujours eu des postes où j'avais peu de salaire. »*

Au terme des mes entretiens, j'ai remarqué que la situation professionnelle des personnes rencontrées était très précaire et instable.

Seul Quentin avait une situation professionnelle stable. Hélène a mis sur pied une agence d'emplois temporaires. Sa situation professionnelle n'est pas critique mais elle souhaite se donner du temps afin de mettre à zéro son compte courant et enlever la signature de sa mère sur la caution. Lisa travaille 2 jours par semaine comme serveuse, touche l'aide sociale et une demande AI a été déposée. Maurice était au chômage technique comme maçon temporaire lors de notre rencontre. Une demande AI a été déposée pour Clara qui touche l'aide sociale. Quant à Samuel, celui-ci touche une rente AI.

Surendettement en raison de l'influence de la société de consommation

« Le marketing et les techniques de vente sont devenus de véritables instruments de conquête capables de vendre du sable au Sahara ! »⁴⁴

« Pour exister, il faut consommer, sinon, on est moins intégré⁴⁵ » estime Pierre Amman, directeur du Centre Social Protestant du Jura bernois.

Tout est fait pour pousser la société à consommer. D'une part, la publicité est faite pour vendre, elle crée le besoin d'acheter. D'autre part, les moyens mis à disposition sont très faciles d'accès (carte de débit, carte de crédit, carte client, leasing, etc.)

Des comportements pathologiques sont également souvent à l'origine d'un surendettement. Je pense notamment aux personnes acheteuses compulsives⁴⁶.

Dans mon échantillon de personnes interrogées, Clara est consciente de sa problématique *«Oui, je lâche ! Trop des fois... je me promènerai jamais avec plus de 100.- sur moi, parce que si non, je sais comment... »*

Les autres personnes de mon échantillon semblent arriver à maîtriser leurs dépenses en matière d'achat.

Surendettement en raison d'emprunts, de crédit, de leasings

Le leasing⁴⁷ est une forme de location qui implique 3 partenaires. La banque paie au garagiste le prix comptant de la voiture et en devient propriétaire. Disposant de la voiture, la personne contractant le leasing paie une sorte de loyer à la banque. Le leasing conclu prévoit l'utilisation du véhicule pour une durée définie et pour un nombre de kilomètres déterminés. Le contrat de location-vente donne la possibilité à l'utilisateur d'être propriétaire de son véhicule en fin de contrat. Les mensualités seront donc plus élevées. En Suisse, 80% des voitures neuves sont achetées en leasing.

D'autres moyens de paiement existent : la carte de crédit, la carte de débit, la carte client.

⁴⁴ AMARELLE Cesla, PETER Nicolas, Mix&Remix, *Petit manuel pour acheter et consommer sans dettes*, LEP, Loisirs et pédagogie, Le Mont-sur-Lausanne, p.20

⁴⁵ Site de Swiss info - Plus personne n'est à l'abri d'un surendettement :

http://www.swissinfo.ch/fre/a_la_une/Plus_personne_n_est_a_l_abri_d_un_surendettement.html?siteSect=105&sid=5309519&cKey=1099313692000&ty=st

⁴⁶ Comportement d'achats incontrôlés et tendance répétitive aux dépenses

⁴⁷ AMARELLE Cesla, PETER Nicolas, Mix&Remix, *Petit manuel pour acheter et consommer sans dettes*, LEP, Loisirs et pédagogie, Le Mont-sur-Lausanne, p.26

La première, la carte de crédit⁴⁸, permet d'acheter des biens ou des services et de les payer plus tard (en général, le mois suivant). Ce type de carte a un coût : souvent, une cotisation annuelle doit être payée.

Et comme tout crédit, un intérêt doit également être payé sur les sommes réglées avec la carte. De plus, le commerçant doit également payer un pourcentage sur la transaction (ce qui l'incite parfois à augmenter ses prix ou à consentir un rabais si je paie avec du cash). Exemples de carte de crédit : Mastercard, Visa, American Express

La carte de débit (Maestro, EC, Postcard), est un moyen de paiement rapide avec débit direct. Le retrait d'argent liquide ou le montant d'achats sont directement prélevés du compte bancaire. Il est important de fixer une limite de dépenses ce qui évitera de se retrouver à découvert.

Les cartes de magasin permettent de rembourser ses achats par paiements échelonnés. Elles sont utilisables uniquement dans les commerces qui les ont délivrées. En cas de non-paiement de la facture, des frais seront rajoutés.

Dans mon enquête, sur les 6 personnes interrogées, 4 ont des cartes de crédit et 2 ont des leasings. Une seule n'a ni carte de crédit ni leasing.

Il est primordial que le travailleur social informe ses clients sur le danger du crédit afin que ces derniers prennent conscience des risques. Ce dernier doit donc être au clair avec la législation en vigueur.

En 2003, est entrée en vigueur la nouvelle loi fédérale sur le crédit à la consommation. Celle-ci évoque que le contrat doit être établi par écrit avec une copie à l'emprunteur. Le contrat doit également mentionner le montant des versements, leur nombre, leur périodicité et le coût total du crédit lorsqu'il s'agit d'un crédit à mensualités fixes. Le budget dont dispose le client ainsi que les conditions de remboursement doivent également être notés. Si un de ces éléments n'est pas présenté, le contrat sera nul. Le consommateur devra rembourser la somme empruntée dans la durée prévue par le contrat sans payer ni frais, ni intérêts. L'organisme de crédit doit s'assurer que l'emprunteur peut rembourser la totalité de la somme due en 36 mois. A noter également que le consommateur dispose d'un délai de 7 jours, après la signature, pour révoquer son contrat.⁴⁹

Surendettement en raison d'un divorce, d'une séparation, de la naissance d'un enfant

Des imprévus peuvent arriver sans que l'on puisse s'y préparer : un divorce, une séparation, la naissance d'un enfant. Ainsi, une diminution de revenu ou l'augmentation des charges peuvent avoir de lourdes conséquences sur le budget d'une personne. Dans la mesure du possible, il est important de se constituer une réserve d'urgence.

Pour une famille, l'arrivée d'un enfant signifie beaucoup de bonheur. Cependant, il est important d'être attentif au fait que le revenu va diminuer : réduction du temps de travail, chambre supplémentaire, frais de garde, assurance maladie, meubles, etc.

Une séparation ou un divorce peuvent être l'origine d'un endettement important.

⁴⁸ Op. cit, p.25

⁴⁹ Loi fédérale sur le crédit à la consommation : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/2/221.214.1.fr.pdf>

Il faut prendre en compte la question du logement, cela signifie donc 2 appartements avec leur aménagement. Il faut également prendre en compte les frais liés aux enfants (assurances, dépenses quotidiennes, pensions alimentaires, etc.) Une procédure de divorce peut également avoir des conséquences financières importantes, en particulier si les deux parties ne s'entendent pas sur la convention de divorce.

Surendettement en raison d'arriérés de facture

Payer ses factures est un très bon moyen pour éviter des rappels et des frais supplémentaires. Cependant, il arrive que des personnes ne parviennent pas à s'acquitter de leur dû aux échéances fixées pour différentes raisons. Hélène nous raconte : « *Mon mari a commencé à s'acheter des choses à crédit et il fallait payer. Je laissais donc certaines factures de côté parce que je voulais payer le principal. Je pouvais pas tout payer donc je laissais une partie des factures à côté. Après, le mois suivant, encore une partie, puis, pour finir, vous en avez pour 5'000.- 6'000.- de retard de factures et vous arrivez pas à payer parce que vous n'avez pas les sous et vous avez trop laissé en arriérés.* »

Des arriérés peuvent avoir de graves conséquences telles que des menaces d'expulsion du logement, l'électricité, le téléphone coupé, risque de blocage du compte en cas de dépassement de limite, rappels, poursuites⁵⁰, actes de défaut de bien⁵¹, stress psychique, etc.

Les **causes** du surendettement sont diverses : divorce, séparation, agrandissement de la famille, achats trop élevés, chômage, addiction, crédit, leasing, mauvaise gestion administrative et financière, bas revenus, maladie, accident, invalidité, etc. Ces événements peuvent concerner tout le monde même si le risque de surendettement s'installe plus facilement lorsque le revenu est bas et que les causes citées ci-dessus sont cumulées.

4.2.2 Illustration du parcours à l'endettement

Nous entendons fréquemment parler de la « spirale du surendettement » mais également de « processus incessant ».

Nous avons vu, dans la présentation du concept du surendettement, que Gérard Duhaime a tenté de représenter le cycle du surendettement et toutes ses composantes en un modèle unique. Ainsi, le cycle du surendettement comporte des *périodes d'accumulation* de dettes et des *périodes de rémission* où l'individu rétablit l'équilibre de son budget de façon ponctuelle et durable, liées par des *points de rupture* où la trajectoire de la personne effectue une translation d'une période à l'autre ou, au contraire, d'une période d'accumulation à une nouvelle période d'accumulation.

Dans cette partie d'analyse, il est intéressant de mettre en lien la théorie liée au processus de surendettement. Pour ce faire, la situation de Quentin m'a paru la plus explicite. Durant notre rencontre, il m'a parlé de manière chronologique et les liens avec ce cycle étaient évidents à établir. Cette trajectoire de vie illustre parfaitement le modèle développé par Gérard Duhaime.

⁵⁰ Procédure de recouvrement d'une créance avec l'aide de l'Etat

⁵¹ Document délivré par l'Office des poursuites à des créanciers pour le cas où le débiteur n'a pas d'objets saisissables et que son revenu est égal ou inférieur au minimum vital. Ce document vaut reconnaissance de dette et se prescrit après 20 ans.

1. **Période d'accumulation de dettes :** Processus de perte de contrôle : l'individu passe d'une situation d'endettement non-problématique à une situation d'endettement qu'il n'arrive plus à maîtriser.

Phase d'initiation : l'individu entre dans le cycle du surendettement par la phase d'initiation ; caractérisée par la contraction de crédit.

Quentin : « Je suis un joueur. Casino et jeux aussi sur Internet. Et voilà, j'ai pris sur ma carte pour jouer et je me suis retrouvé avec 2 Master Card et une Visa. »

Phase d'accélération : l'individu fait un usage régulier du crédit en les multipliant, retarde le paiement de ses dettes, il pense s'en sortir par des revenus supérieurs ou des emprunts divers.

Quentin : « J'ai emprunté 10'000.- à la banque. Ça fait 10'000.- plus les intérêts ça fait 11'000.-. J'avais aussi 6'000.- à rembourser sur une Master Card et sur la Visa, je suis à 3'300 [...] Ma mère m'a prêté de l'argent, 6'000.- pour payer quelques factures. »

Phase critique : Le manque d'argent devient récurrent et augmente jusqu'à l'épuisement des sources de crédit encore disponibles. L'individu tente de trouver des solutions afin de combler le déficit. Cette phase est souvent caractérisée par des achats impulsifs. Les créanciers se manifestent de plus en plus en étant insistants, parfois agressifs.

Quentin : « Pour les Master Card, ils me harcèlent, ils me mettent la pression, me disaient vous avez un mois pour payer, sinon, on vous coupe tout [...] Alors j'ai été sur Internet pour trouver l'adresse de Caritas. »

Point de rupture : période charnière durant laquelle l'individu a épuisé toutes les sources de crédit. Celui qui le peut, liquide des avoirs afin de rembourser, généralement la maison. Celui dont la situation est vraiment problématique déclare faillite.

Quentin : « J'avais plus d'argent, je pouvais pas jouer. Ça veut dire que maintenant, j'ai pas d'argent, j'ai rien. »

2. **Période de rémission**

Phase critique : L'individu est désorienté mais commence à accepter une part de responsabilité. Il essaie de se donner des priorités en établissant un budget de mémoire et tente de croire à la chance.

Quentin : « J'avais économisé 50'000.- pendant des années et j'ai tout perdu, j'étais un vrai con [...] Je regrette d'avoir joué, ouais, je regrette [...] Maintenant, j'ai une autre valeur de l'argent. Maintenant, avoir 3'000.- de côté, c'est énorme, avant 3'000.- pour moi, c'était rien. [...] »

Maintenant, je fais hyper attention, beaucoup plus qu'avant. Si je pouvais revenir en arrière, je pense que je partirai dans une autre direction, je regrette énormément.»

Phase de rétablissement : L'individu révisé ses conduites économiques, se refait une image de lui-même ainsi que de la société. Il recherche des appuis et des sources d'informations pouvant l'aider, il apprend à tenir un budget, sa crainte des magasins s'efface petit-à-petit.

Quentin : « J'ai trouvé l'adresse de Caritas. J'ai été voir un matin [...] Je tiens un budget, je fais hyper attention [...] Ca m'arrive encore de temps en temps de jouer mais des machines à 2 centimes. Je joue 200.- 300.-, c'est de la rigolade, avant, en une journée, je dépensais 1'500.- ou 2'000.- [...] Il y a pleins de trucs que j'aimerais m'acheter mais j'achète pas. Tant que j'ai de quoi manger, ça me va très bien. »

Phase de renforcement : La personne surendettée voit le fruit de ses efforts car sa dette s'efface progressivement et elle parvient même à faire de petites économies, son estime de soi s'accroît et le cycle du surendettement est bientôt brisé de manière définitive.

Quentin : Ma priorité, c'est de tout mettre à 0 et ensuite recommencer à économiser.

Dans 3-4 mois, j'arriverai à économiser si je fais attention [...] C'est terminé, je veux passer à autre chose, quelque chose où je pourrai être plus heureux. Perdre, perdre, perdre, ça va un moment. Dans les dettes, j'ai retrouvé une force, une force que je n'avais pas avant. Je me bats tous les jours. »

Dans ce processus de surendettement, Quentin a débuté par la phase d'initiation. Il s'est rapidement rendu compte que le crédit est chose facile d'accès afin de jouer à des jeux tels que le Casino ou des jeux en ligne sur Internet.

Petit à petit, il s'engage dans la pente descendante. C'est à ce moment qu'il multiplie les formes de crédits ; ses charges sont trop lourdes pour que ses revenus puissent suffire à les combler. Il pense s'en sortir ; travaille d'arrache pied, emprunte à sa mère, etc.

Les créanciers se manifestent : téléphones et courriers répétés. Il a alors épuisé toutes ces ressources, il se sent désorienté. Puis, il reprend gentiment pied, contacte Caritas qui l'aide dans sa démarche de désendettement.

Son estime de soi s'accroît peu à peu. Cependant, il reste fragile et sa situation n'est pas encore entièrement réglée. Quentin l'exprime ainsi : « J'ai appris à me battre, j'ai appris la notion de l'argent [...] Je veux passer à autre chose mais je suis pas encore guéri à 100%. »

Le parcours de Quentin m'a beaucoup touchée et questionnée. En couple depuis 4 ans, son amie n'est pas au courant de ses problèmes financiers. Il l'explique ainsi : « J'ai toujours tout caché, j'ai tout fait pour qu'elle voit rien, elle sait rien, rien du tout [...] Je ne veux pas lui dire, j'ai peur de la perdre, je lui ai menti sur ça. C'était pas moi quand je jouais, c'était une autre personne [...] Il n'y a qu'à mon meilleur ami que j'ai tout dit. Je veux rien dire à ma copine pour la protéger.

Je veux lui prouver que je peux lui payer des trucs, que c'est moi le mec, je ne veux pas de pitié, c'est pour la préserver, la protéger. Si je ne tenais pas à elle, je ne ferais pas ça [...] Elle s'est jamais posée de question, elle sait pas que j'ai perdu, elle peut pas savoir [...] Je la vois, je me motive, je garde le sourire. Quand ça va pas, elle le ressent et je lui dis des conneries comme par exemple que j'ai mal à la tête [...] Je me bats tous les jours, pour moi et pour ma copine. Je me bats pour montrer qui je suis et elle ne voit pas tout ça. Je me bats plus pour elle. Mais voilà, elle n'en saura jamais, peut-être un jour, je sais pas... le jour où je serai à zéro. »

Etant donné que la dépendance au jeu est « mal vue socialement », je me suis questionnée sur cette thématique et ainsi, je me suis intéressée au concept de la désirabilité sociale.

En psychologie, la désirabilité sociale désigne la tendance à des individus à répondre aux questions d'une manière socialement approuvée.⁵² En effet, Quentin travestit la réalité afin de préserver son image et son estime de soi (ce n'était pas moi quand je jouais)

Quentin n'a pas souhaité que son amie soit au courant de ses problèmes financiers afin de la protéger et de préserver la relation qu'il entretient avec elle. Contradictoirement, il exprime le fait de ne pas vouloir de pitié de la part de sa compagne. On peut alors se demander si l'intérêt est de protéger sa relation ou alors de se protéger lui-même.

Le surendettement est un **processus** d'endettement en chaîne régulièrement qualifié de « spirale infernale » ou de « cercle vicieux ».

Ce processus est incessant et la personne surendettée parcourt en boucles successives les phases décrites dans le cycle présenté ci-dessus.

4.3 Suivi, démarche de désendettement

Dans le point 2.1.2 consacré à la partie sur le désendettement, nous avons retenu la définition suivante :

Le désendettement est un processus qui fait appel à différentes méthodes (accueil, écoute, dialogue, respect), qui vise à accompagner la personne surendettée, à prendre conscience de ses comportements problématiques, à établir un budget et à négocier avec les différents créanciers, dans le but d'assainir les dettes de la personne en question.

Sur les 6 personnes interrogées, 5 proviennent d'institutions et sont suivies dans leur démarche de désendettement. Ainsi, 2 personnes sont suivies par le service de désendettement de Caritas Valais et 3 personnes par différents centre médico-sociaux valaisans. Une seule personne n'a jamais été en contact avec une institution.

Prise de contact avec un service

Les personnes surendettées hésitent souvent à prendre contact avec un service pour obtenir une aide. En effet, l'argent reste une question taboue au sein de notre société.

⁵² BOUCHARD Stéphane et CYR Caroline, *Recherche psychosociale*, Presses de l'Université du Québec, 2005, p.294

Monsieur Paladini m'a expliqué que, lorsque les personnes prennent contact avec le service de désendettement, leur situation est souvent très critique. De ce fait, l'intervention professionnelle est plus délicate et prend plus de temps. Imaginer des entretiens précoces dont l'objectif serait de repérer les personnes ayant des difficultés financières permettrait d'éviter de graves situations de surendettement.

Voici la manière dont les personnes interrogées ont pris contact avec les services pouvant les aider dans leur plan de désendettement.

Lisa : *« J'ai écrit à des tas d'associations quand je me suis séparée de mon ex, à toutes les associations que j'ai trouvées dans l'annuaire pour demander ce que je devais faire, si je pouvais avoir des aides et Caritas m'a rappelée [...] Je me suis dit que je devais travailler, que je perdais le passage de la vie de mon fils. Je me suis dit que je devais faire un effort [...] Y a aussi l'assistante sociale, elle m'avance l'argent. »*

Hélène : *« J'ai pas été suivie j'ai fait ce que j'ai pu gentiment, je me suis débrouillée même. »*

Clara : *« C'est ma mère qui m'a donné le numéro de Monsieur X, c'est pour ça que j'y suis allée. Ça fait presque 2 ans qu'il me suit. »*

Maurice : *« C'est le chômage qui m'avait dit d'aller voir l'assistante sociale parce que j'étais pénalisé pour les 12 mois. Mais j'ai rien voulu recevoir de l'aide sociale, je touche rien d'eux, je suis pas handicapé. J'ai dit je suis pas venu ici pour toucher quelque chose mais pour des conseils. »*

Samuel : *« Je me suis dit qu'il fallait que je me construisse un réseau pour ne pas être seul alors je suis venu au CMS. Et l'assistante sociale me donne de l'argent pour la semaine [...] J'ai aussi un médecin psychiatre qui me suit depuis 4 ans [...] Et y a la LVT⁵³, ils m'acceptent seulement si je vais bien, j'ai pas droit à l'erreur. Y a un réseau tellement complet, financier, social, psychologique, psychiatrique... Moi qui ai des angoisses facilement. »*

Quentin : *« J'ai trouvé l'adresse de Caritas sur Internet [...] J'ai dit j'ai besoin d'aide lorsque je n'ai plus réussi à rembourser mes dettes, ils m'envoyaient des lettres et tout et je me suis dit que j'avais besoin d'aide. J'étais bloqué avec les cartes et tout. Je me suis dit je vais aller voir Caritas pour débloquer tout ça. Les petits montants, ça allait mais quand c'est monté à 4'000.-, je me suis dit que c'était impossible. »*

Les 5 personnes suivies ont fait appel à des tiers relativement tard ; une fois qu'il y avait impossibilité de rembourser (point de rupture). Je pense que si celles-ci avaient cherché appui auprès des personnes et services susceptibles de développer chez elles les ressources et leur apporter une aide adéquate, leur situation aurait certainement pris un élan différent. Une intervention plus précoce permet donc d'éviter une dégradation importante de la situation financière de la personne.

Comme mentionné au début de ce chapitre, les personnes surendettées hésitent très souvent à s'adresser à un service afin de demander de l'aide.

⁵³ Ligue valaisanne contre les toxicomanies

Cependant, si dans notre entourage, personnel ou professionnel, nous sommes amenés à rencontrer des personnes ayant des problèmes financiers, il est important de les conseiller et les soutenir dans leurs démarches.

Les aviser qu'elles peuvent prendre contact avec un service spécialisé afin de faire le point sans trop attendre est une réflexion importante à partager avec celles-ci. Il est donc important d'orienter ces personnes vers des services qui offrent des prestations répondant précisément à leurs besoins.

Dans le cadre de mon enquête, la démarche des personnes a été volontaire. Cela démontre une réelle volonté à faire face à leurs difficultés.

Bénéfice retiré du suivi

Lisa : « *Si j'ai un problème, je vais voir Caritas. Monsieur X me dit toujours que je suis courageuse. Caritas je suis hyper contente, il est trop exceptionnel, il me pousse de l'avant. Il ne me connaît pas et m'appelle pour savoir comment le moral, trop cool. Je m'attendais à voir une porte fermée mais quand tu tombes sur une personne comme ça, je trouve vraiment exceptionnel [...] Mais le CMS c'est vraiment difficile, bon c'est pas sa faute à l'assistante sociale, mais bon c'est super long.* »

Clara : « *Le CMS m'aide mais pas que pour le côté financier, je peux aller et discuter, ça fait du bien. Il est très ouvert, on peut discuter facilement avec lui, non ça fait du bien. Dès fois, il est plus optimiste que moi.* »

Maurice : « *L'assistante sociale m'aide pour les papiers, pour l'administratif et voilà.* »

Samuel : « *On m'a bien aidé. Mais ce qui est regrettable, c'est que parfois ils m'en veulent avec tout le travail qu'ils font pour moi. Et je leur dit que je ne fais pas exprès de les embêter.* »

Quentin : « *Chez Caritas, ils m'ont super bien aidé. J'ai beaucoup appelé Monsieur X, quand ça allait pas. Il s'est vraiment battu pour moi, j'aurai jamais pensé, c'est quelqu'un de bien [...] J'ai réparé mes erreurs grâce à l'aide de Caritas, sans eux, je ne serai pas là [...] Il me félicite comme je m'en sors.* »

A travers ces témoignages, nous remarquons que les bénéficiaires perçoivent le suivi comme bénéfique et aidant dans leur processus de désendettement.

Le bureau des professionnels n'est pas uniquement perçu comme un endroit d'assainissement de dettes. Un lien de confiance doit être établi, souvent fragile durant les premiers entretiens, il se solidifie au fil du temps. Clara : « *On s'est bagarré pendant les premiers entretiens parce que j'ai un caractère pas facile et maintenant, ça se passe super bien.* »

Les personnes rencontrées soulignent que le suivi leur permet d'améliorer l'image qu'elles ont d'elles-mêmes, dans le respect et dans un esprit de non-jugement.

4.4 Rapport à l'argent

Curieuse de savoir si les personnes surendettées sont dépensières, je me suis permise de leur poser la question. Et quel ne fût pas mon étonnement suite à leur réponse :

Lisa : « *J'ai jamais été dépensière [...] C'était lui qui dépensait, pas moi. Je m'achetais jamais rien. Mon ex sortait, allait en discothèque, il me disait qu'il avait dû acheter ci acheter ça, il faisait les commissions, on a accueilli presque toute sa famille, il fallait manger, il fallait avancer les sous. Avec mon argent, il achetait des trucs pour lui et pour sa famille, il jouait aux jeux d'argent. [...]*

J'ai pas de voiture, je vais toujours à pied, ça m'évite de payer les assurances et l'essence. Je me suis toujours fixé des priorités. Je fais toujours attention, ça, c'est sûr. Je me fais plaisir quand je peux me le permettre. J'aimerais mettre au plus vite à zéro mes factures. »

Hélène : « *Mes dépenses sont justifiées, je ne suis pas une acheteuse, c'est des courses des frais d'essence, des dépenses pour ma fille, des banalités [...] Maintenant, je ne fais plus vraiment de concessions. »*

Clara : « *Je lâche trop des fois [...] Ca peut être tout et n'importe quoi. J'aurais tendance à gâter ma fille en premier [...] Je connais le prix de pratiquement tous les produits de base, chez Migros, Denner. Je sais que je dois faire attention [...]*

Ma garde-robe, c'est en dernier et le coiffeur, je calcule quand je peux. Avant, j'adorais aller me faire faire les ongles, ce que je fais plus. »

Maurice : « *Je sors moins et des fois y a des choses que j'ai envie d'acheter mais non je peux pas. Je peux économiser sur tout mais pas sur la bouffe. »*

Samuel : « *Pour les habits, je vais chez Caritas. Avant, je m'habillais Lacoste des pieds à la tête et maintenant, je vais chez Caritas [...] Je mange à la maison, j'adapte mes horaires aux horaires des bus : pas besoin d'aller au bistrot en attendant. Je fais les actions à la Migros, le samedi, en fin de journée, y a les actions sur la viande, autrement ils doivent jeter alors je fais en fonction de ça. Je fais gaffe ouais. Je vais pas faire une lessive pour un oui ou pour un non. »*

Quentin : « *Je fais vraiment attention, je vais moins au restaurant. Je fais hyper attention, beaucoup plus qu'avant. Je m'achète pas de fringue. Y a pleins de trucs que j'aimerais mais que j'achète pas. »*

Nous ne sommes pas identiques dans notre rapport à l'argent. Chacun de nous fonctionne différemment selon nos valeurs, nos ressources, nos envies, etc.

Ces témoignages mettent également en évidence que l'on peut très bien être surendetté sans avoir tendance à dépenser sans compter.

Achats compulsifs

La pression de la publicité, une perception de manque, de besoin, un sentiment d'appartenance, de richesse, de puissance, etc. sont quelques exemples de dimensions de l'achat compulsif. « *En Suisse, 275'000 personnes ont tendance à dépenser sans compter.* »⁵⁴

Ainsi, la société de consommation veut nous faire croire que tout est indispensable ou nécessaire. Ainsi, certaines personnes n'arrivent pas à se maîtriser en matière d'achat et sont sujettes à des envies de consommation irrépressibles (personnes souffrants de troubles compulsifs).

Je n'ai pas reconnu de frénésies incontrôlables d'achats chez les personnes rencontrées. Toutes les personnes mettent en avant le fait de devoir faire attention à leurs dépenses et être attentives au montant de leurs achats. Seule une personne m'a avoué être facilement tentée à acheter « *tout et n'importe quoi* » si je reprends ses termes. Cependant, elle a su mettre en place des stratégies pour y faire face (ne pas se promener avec une grosse somme d'argent sur elle, passer du temps avec son enfant en faisant des activités peu coûteuses, etc.)

Cette personne est capable de résister à l'envie d'acheter ; nous ne parlons donc pas de pathologie ou de dépendance.

Si tel n'était pas le cas, les personnes acheteuses compulsives surendettées n'ont pas seulement besoin d'un accompagnement thérapeutique mais également d'être suivie par un professionnel dans sa démarche de désendettement. Régulièrement, ces personnes ne se rendent pas compte de leur problématique. De ce fait, elles font appel très, (trop) tard auprès d'un service de désendettement.

J'ai été surprise car j'imaginai que le besoin d'achat était plus élevé que la réalité rencontrée durant mes entretiens. Cela casse le cliché que la société se fait fréquemment des personnes surendettées : des personnes faisant des achats inutiles et inconsiderés.

Toutes les personnes interrogées ont répondu par l'affirmative lorsque je leur ai demandé si leurs dépenses étaient justifiées et réfléchies.

4 personnes sur 6 disent que la priorité dans leur paiement est le loyer. Pour les 2 autres personnes, le CMS verse le montant directement au propriétaire. Les dépenses suivantes sont les assurances, la nourriture, les frais pour les besoins de leur enfant. En dernier arrivent les loisirs, les vêtements et le matériel informatique et multimédia.

La majorité des personnes a comme priorité principale de rembourser leurs dettes.

Lisa : « *J'aimerais mettre au plus vite à zéro les factures.* »

Hélène : « *Je me suis dit que je paie ce que je dois en premier et que je vais remonter la pente comme ça, gentiment.* »

Clara me dit : « *Je ne me prends pas le chou, je ne changerai rien, sincèrement [...] Si je pouvais, je rembourserai. A un moment donné, j'avais commencé à rembourser, quand j'étais en couple, on travaillait les deux et ma foi, la situation a changé.* »

⁵⁴ Quand la fièvre acheteuse gagne les Suisses : <http://www.dettes.ch/mm/franz24heures.pdf>

Maurice «*En premier, je paie les factures en arrière.* »

Samuel m'explique que l'assurance invalidité n'est pas saisissable et qu'aujourd'hui, sa priorité est de se reconstruire. Il ne voit pas en ses problèmes d'argent une réelle inquiétude et préfère prendre les choses avec simplicité.

Quentin : « *Il faut que je rembourse, il faut que je gagne toujours plus [...] Ma priorité, c'est de tout mettre à 0 et ensuite recommencer à économiser et pour ça, il faut travailler.* »

A travers cette analyse, nous pouvons souligner que les difficultés financières sont une réelle préoccupation.

Tenue d'un budget

Au moment où les 6 personnes ont été interrogées, 2 effectuent leur budget par écrit (Lisa, Quentin), 3 mentalement (Clara, Maurice, Samuel) et une personne ne tient pas de budget (Hélène). Les 2 personnes établissant leur budget par écrit le font avec l'aide du service de désendettement de Caritas Valais.

Etablir un budget réaliste permet de noter, de manière précise, les entrées et sorties afin de savoir où l'on en est dans sa comptabilité.

Je pense que, de cette manière, il est plus aisé d'anticiper différents imprévus. Ainsi, *établir un budget mensuel doit devenir une habitude afin d'avoir une vue d'ensemble sur les dépenses et les revenus.*⁵⁵

Cet outil de gestion⁵⁶ est donc un excellent moyen pour éviter de faire face à des excès de dépenses ou des achats impulsifs, dans la mesure où l'on s'y tient.

⁵⁵ Site Dettes Conseils Suisse :
<http://www.dettes.ch/dynasite.cfm?dsamid=78538>

⁵⁶ Annexe 5

4.5 Notion d'insertion

L'analyse de ce chapitre a pour objectif de mettre en lumière le niveau d'insertion de chacun des interlocuteurs et d'identifier des liens entre leur parcours et le processus de surendettement. Trois thématiques sont mises en valeur : l'insertion familiale, sociale et professionnelle.

La première concerne la famille, plus particulièrement les liens que les personnes entretiennent avec elle et la manière dont ils interviennent dans leur vie quotidienne.

La seconde porte sur l'insertion sociale associée aux liens amicaux, à la notion d'isolement et d'intégration.

La troisième concerne la vie quotidienne à travers l'emploi et la formation.

Insertion familiale

Comme le signale le rapport annuel 2007 du service de désendettement de Caritas Valais, sur les 370 demandes, 40% sont des personnes célibataires vivant seules, 28% sont en couple avec un ou plusieurs enfants, 10% sont en couple sans enfant, 19% vivent en famille monoparentale et 3% sont célibataires vivant en communauté.⁵⁷

La vie familiale de la majorité de ces personnes (4 sur 6) a été rythmée par des événements douloureux : séparation ou divorce.

- Lisa est divorcée d'un premier homme puis séparée d'un second, elle vit seule avec son enfant (famille monoparentale)
- Hélène est divorcée et vit seule avec son enfant (famille monoparentale)
- Clara est séparée et vit seule avec son enfant (famille monoparentale)
- Maurice est marié. Il vit seul en Suisse alors que sa famille est restée au pays (3 enfants)
- Quentin vit seul et a une compagne depuis 4 ans (sans enfant)
- Samuel a vécu un premier divorce et est séparée d'une seconde femme (2 enfants de sa première union)

Il ressort également de ces entretiens que les parents jouent un rôle important au niveau du soutien psychologique. Dans chacun des cas, tous sont unis avec l'un, l'autre ou les deux parties. Ils se voient ou se contactent régulièrement. Ainsi, des liens solides sont maintenus entre les parents-le parent et leur enfant.

A noter que seule une personne entretient de mauvaises relations avec l'un de ses parents et que, dans la situation d'une autre personne, son père très dépensier, est décédé lorsqu'elle était enfant.

Des 6 personnes interrogées, 2 ont emprunté de l'argent à leurs parents.

⁵⁷ Pour comparer avec la statistique suisse, en 2007 : 27% des ménages sont composés des parents et des enfants, 67% des ménages sans enfant et 5,4% de familles monoparentales.

Source : Les familles en Suisse, rapport de l'Office Fédéral de la statistique :

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.114236.pdf>

Dans les 4 autres situations, la famille ne disposait pas de ressources économiques suffisantes pour leur venir en aide. Je relève également le fait que, même si la famille ne les aide pas financièrement, ces personnes veulent s'en sortir seule.

Comme le dit Maurice : « *Ils connaissent mes problèmes d'argent mais je me débrouille moi-même. J'ai jamais demandé de l'argent, eux ont pas de problème mais c'est moi le responsable alors je me débrouille.* »

L'origine du surendettement de 3 personnes se trouve en partie dans la relation amoureuse qu'elles entretenaient avec leur conjoint. En effet, 2 personnes se sentaient manipulées et dépendantes affectives. Pour la troisième, il s'agissait de la contraction des dettes de son ex-mari : « *L'argent a détruit mon mariage, mon ex-mari était un joueur.* »

Malgré l'aisance que ces personnes ont eue à parler de leur parcours familial, j'ai ressenti énormément de souffrance. J'ai également ressenti, qu'à travers leur divorce ou séparation, ces personnes en tirent des apprentissages. Même si le parcours de ces personnes est douloureux, elles ne restent pas sur leurs difficultés et font de cela une force et non une faiblesse.

Insertion sociale

Dans la relation aux autres, les personnes interrogées ne semblent pas éprouver de difficulté. Tous ont un cercle d'amis, nombreux pour certains et moins pour d'autres.

La majorité des personnes abordent aisément leurs problématiques financières avec leurs amis. Malgré un sentiment de honte et de culpabilité, elles soulignent l'importance de pouvoir exprimer leurs émotions et ne pas être jugées.

Aucune personne n'a exprimé le fait de se sentir rejetée par la société à cause de sa situation de surendettement. Par contre, il est certain que le surendettement a des répercussions sur l'insertion sociale. En effet, le manque d'argent limite la participation à la vie sociale. De nombreux loisirs coûtent chers. Dans ce contexte, Clara s'exprime : « *On fait des activités qui sont légères financièrement, on fait des petits trucs qui font plaisir aux enfants sans se ruiner.* »

Lorsque leur situation est devenue problématique et que le processus de surendettement était bel et bien installé, le cercle d'amis n'a pas changé, contrairement à l'hypothèse posée qui était la suivante : le réseau social des personnes surendettées s'est restreint lorsque ces dernières sont tombées dans la spirale de l'endettement.

Les amis peuvent donc être considérés comme une ressource humaine importante contre l'isolement et la « baisse de morale ». Bien que les vacances et certains loisirs soient restreints (notamment les sorties au restaurant ou au cinéma), les personnes interrogées soulignent le bien-être que certaines activités leur procurent en étant faciles d'accès d'un point de vue financier (marche, lecture, etc.)

Insertion professionnelle

Selon les statistiques 2007 de Caritas Valais⁵⁸, 29% des personnes surendettées n'ont aucune formation, 63% possèdent un CFC ou un Baccalauréat, 7% effectuent un pré-apprentissage et 1% suivent l'Université ou une Haute Ecole.⁵⁹

Toutes les personnes interrogées ont un parcours professionnel déjà dessiné avec de l'expérience et différentes compétences.

Sur les 6 personnes, 4 possèdent un Certificat Fédéral de Capacité ; une seule personne exerce le métier pour lequel elle a obtenu son CFC. Sur les 3 autres personnes, 2 travaillent dans un domaine différent et une bénéficie d'une rente AI.

Sur mon échantillon de 6 personnes, 2 n'ont pas de formation initiale achevée. Une est serveuse alors que la seconde a déposé une demande AI et travaillait dans la vente ou la restauration.

A l'heure où mes entretiens ont été effectués, 4 personnes sur 6 travaillaient. J'ai ressenti que le plaisir de travailler était peu présent. En effet, leur revenu sert à couvrir les dettes : « *Je dois bosser, bosser, bosser, un peu dans le vide, pour rembourser...* »

Nous avons vu que le surendettement est étroitement lié au revenu. Il est donc plus difficile pour des personnes présentant un faible niveau de formation de s'insérer professionnellement et de gagner un revenu leur permettant de régler leurs dettes.

4.6 Projection vers le futur

Quels sentiments ressentent les personnes surendettées face à l'avenir ? De l'anxiété, du découragement, de la détresse, de la morosité, de la confiance, de l'optimisme, de l'indifférence ?

Apprendre à gérer ses sentiments face à un avenir qui s'annonce délicat financièrement est une étape importante. En effet, elle permet à la personne de se sentir mieux avec elle-même et avec ses ressentis.

Le travailleur social joue donc un rôle important à ce niveau-là. « *En effet, les personnes surendettées ne peuvent généralement pas résoudre elles-mêmes l'ensemble de leurs dettes. Elles ont le plus souvent perdu toute crédibilité auprès de leurs créanciers. Elles ont parfois perdu l'estime d'elles-mêmes, sont en détresse physique ou morale. Elles se sentent coupables ou honteuses.* »⁶⁰ Une bonne collaboration entre le travailleur social et la personne surendettée est indispensable afin d'avancer petit-à-petit dans un plan de désendettement.

A travers mon travail, j'ai tenté de mettre en évidence la vision des personnes surendettées face à leur avenir.

⁵⁹ Pour comparer avec la statistique suisse, en 2008 : 13% sont sans formation, 45% ont une formation professionnelle, 9% une formation générale, 10% ont une formation professionnelle supérieure, 23% ont suivi l'Université ou une Haute Ecole Spécialisée

Source : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/15/01/key/blank/01.html>

⁶⁰ TABIN Jean-Pierre, *Misères à crédit*, Editions La Passerelle, Lausanne, 1992, p.153

Il ressort que la majorité imagine leur avenir de manière positive.

- « *Je suis assez confiante pour l'avenir [...] Mon fils me fait être confiante. Le fait d'avoir un travail aussi, ça se complète.* »
- « *Je suis confiante parce que je vois que ça évolue dans le bon sens.* »
- « *Maintenant que je tiens un budget, que j'ai été voir Caritas, je me sens confiant et beaucoup mieux.* »
- « *Je me dis que si à 27 ans, je dois être mal avec ça... à quoi ça me sert d'avancer. Je me prends pas le chou, je suis quand même confiante [...] Quand ma fille aura 10-12 ans, je reprendrai mon métier de sommelière.* »
- « *Je me demande si mes problèmes d'argent sont vraiment un problème. J'ai toujours été compliqué, perfectionniste.*
Alors si je prends les choses avec simplicité, ça me rassure. [...] Comment je vois mon avenir ? Avec ma nouvelle copine. Mais pour le moment, me reconstruire.
Je vois un peu l'avenir mais dans l'immédiat, je suis pas encore sorti, je suis encore fragile, je le serai certainement toujours, à chaque coup dur. Je ne peux pas imaginer comment ça ira. »
- « *Mon avenir, je le vois avec pleins de belles choses* »

Chaque personne pense que, dans l'avenir, leurs amis resteront les mêmes.

Le champ affectif étant régulièrement difficile à aborder, j'ai été étonnée par l'aisance et la simplicité dont les personnes m'ont parlé de leurs émotions.

A travers leur récit, j'ai pu déceler différentes sortes de sentiments positifs associés à leur situation. Ainsi, le terme « confiance » revient chez chacune d'elles.

*« Je souhaite remettre ma vie en place mais je pense être sur le bon chemin, je suis assez **confiante**. », « Je ne suis pas soucieux, je suis **confiant**. », « Je vais crocher et on verra bien [...] Là, je suis **confiante** car je vois que ça évolue dans le bon sens [...] Avant, je me disais que j'y arriverai jamais, que je m'en sortirai jamais. », « Maintenant, je me sens beaucoup mieux, je me sens **confiant** [...] Je ressens moins d'angoisse, moins d'agressivité. Je suis plus agréable [...] Je ressens aussi beaucoup de volonté, contrairement à avant de voir Caritas. », « Je n'ai pas honte, je n'ai pas le choix [...] Je suis capable de me dire que demain ça ira mieux [...] Il y a des problèmes mais je ne les laisse pas prendre le pas sur ma vie. »*

Ce paragraphe décrit bien la force et la vigueur dont les personnes surendettées font preuve. Ce sentiment est apparemment en partie lié au fait qu'elles sont en contact avec des professionnels. Ainsi, un plan de désendettement et un suivi régulier sont mis en place.

5. Synthèse et analyse personnelle

5.1 Discussion des hypothèses

Il s'agit ici de reprendre les hypothèses préalablement émises, de rappeler les résultats obtenus dans l'analyse effectuée et de mettre en lien le tout. L'objectif est de découvrir si les hypothèses sont vérifiées ou non.

Je suis donc partie de l'hypothèse 0, qui est, rappelons-nous, la suivante :

Hypothèse 0 : **Les trajectoires des personnes surendettées montrent des similitudes en termes de causes et conséquences**

Les trajectoires de vie de personnes surendettées en Valais montrent effectivement des similitudes en termes de causes et conséquences. Si nous reprenons les causes et les conséquences préalablement émises dans la partie théorique de ce travail, nous les retrouvons chez les personnes interrogées (causes : maladie, invalidité, dépendance, mauvaise gestion financière, emprunts, séparation, conséquences : anxiété, privation de matériel, ressources limitées, chômage, problèmes de santé, tensions familiales)

Rappelons toutefois que le nombre de personnes interrogées ne permet pas d'en tirer des conclusions statistiquement significatives.

Suite à cette hypothèse 0, j'en ai émis 2 autres hypothèses générales liées à la notion d'argent et d'insertion.

La première était formulée ainsi :

Hypothèse 1 : **Les personnes surendettées n'ont pas la notion de l'argent**

J'ai ensuite émis 3 sous-hypothèses en fonction de trois thématiques bien précises : les achats compulsifs, le budget, les cartes de crédit et les leasings.

Hypothèse 1.1 : **Les personnes surendettées sont des acheteuses compulsives**

Après l'analyse des interviews menées sur le terrain, il en ressort qu'une seule personne m'a avoué avoir tendance à acheter sans compter. Elle souligne cependant les efforts effectués pour arriver à se contrôler et les stratégies mises en place pour éviter des achats inconsidérés. Les autres personnes interrogées semblent être attentives et vigilantes par rapport à leurs dépenses. Elles regardent et comparent les prix. Elles m'ont dit que leurs achats étaient utiles et réfléchis. Néanmoins, elles savent se faire plaisir de temps à autres dans des loisirs qui leur procurent du plaisir ; cela reste cependant occasionnel.

Hypothèse 1.2 : **Les personnes surendettées ne tiennent pas de budget**

L'analyse des entretiens a démontré que 2 personnes sur 6 établissent leur budget par écrit avec l'aide d'un professionnel. Les autres le font soit mentalement soit pas du tout. Elles sont cependant conscientes que l'établissement d'un budget leur permettrait d'avoir un aperçu précis de l'état de leurs finances et de mieux contrôler leur situation.

Hypothèse 1.3 :	Les cartes de crédit et les leasings sont des sources de surendettement importantes
------------------------	---

Le petit crédit est facile à obtenir. Cependant, il est difficile à gérer car il coûte relativement cher. Le taux d'intérêt est généralement de 15% et est mentionné en caractères minuscules dans les dispositions générales ! La facture finale est donc fortement alourdie.

Dans mon échantillon, 4 personnes ont contracté des cartes de crédit et 2 possèdent un leasing. Une seule personne n'a ni crédit, ni leasing. Au vu de ces éléments et des témoignages des personnes, il est évident que les cartes de crédits et les leasings peuvent être source de surendettement s'ils sont mal gérés.

La seconde hypothèse émise tente de percevoir les liens sociaux, familiaux et professionnels que les personnes surendettées entretiennent. Il s'agit de celle-ci :

Hypothèse 2 :	L'insertion sociale, familiale et professionnelle des personnes surendettées est peu développée
----------------------	---

Les trois sous-hypothèses sont analysées ainsi :

Hypothèse 2.1	Le réseau social des personnes surendettées s'est restreint lorsque ces dernières sont tombées dans la spirale de l'endettement
----------------------	---

Toutes les personnes interrogées disent être insérées socialement et trouvent important les interactions avec autrui.

Leur réseau social semble être « fidèle et stable » depuis plusieurs années. Leurs amis sont un appui important dans leur processus de désendettement. Une écoute, un soutien, des conseils, des échanges ; ce sont les mots utilisés par les personnes rencontrées lorsqu'elles ont abordé le thème lié au réseau social. Outre ce type d'aide, elles sont également un appui au niveau financier. Plusieurs personnes de mon échantillon ont emprunté de l'argent à leurs amis.

Hypothèse 2.2	La famille des personnes surendettées ne les aide pas économiquement
----------------------	--

Mon enquête montre que 3 personnes sur 6 ont été aidées économiquement par leur famille. Les 3 autres ont répondu par la négative ; leur famille étant elle-même dans une situation financière précaire.

Hypothèse 2.3	La majorité des personnes surendettées n'a pas de formation initiale achevée
----------------------	--

Sur les 6 personnes interrogées, 2 n'ont pas de formation initiale et 4 ont effectué un apprentissage aboutissant sur un Certificat Fédéral de Capacité. Sur ces 4 personnes, 1 exerce son métier pour lequel il a obtenu son CFC.

5.2 Résultats mis en avant

Causes

Le parcours des personnes interrogées met en évidence plusieurs facteurs de risque. Divorce, séparation, naissance d'un enfant, bas salaire, manipulation sont les raisons de surendettement mis en évidence au cours des entretiens menés. En outre, les activités suscitant la dépendance que sont les jeux d'argent et l'alcool sont également causes de surendettement. Je relève également que la contraction de leasings, de crédits, les problèmes psychiques, la tendance à trop dépenser ainsi que la méconnaissance du système des assurances sociales suisses sont également relevés comme sources importantes de surendettement.

Prise de contact avec un service spécialisé

A travers les témoignages, j'ai remarqué que s'adresser à un service spécialisé était un « non-choix ». Plusieurs personnes se sont résolues à demander un soutien au moment où elles n'avaient plus d'autres alternatives.

La prise de contact a été différente pour chaque personne : envoi d'un courrier à plusieurs associations relevées dans l'annuaire, recherche de solutions sur Internet, intervention d'une tierce personne qui l'a informée de l'existence d'un service d'aide.

Je souhaite également souligner que mon échantillon est trop restreint pour généraliser les données mises en évidence. Cependant, je pense qu'elles sont une très bonne interprétation de ce que vivent les personnes surendettées au quotidien. De ce fait, cela permet de mettre en évidence des pistes d'intervention intéressantes et adéquates pour les professionnels du travail social.

Limites de la recherche

Une des difficultés apparue dans mon travail de recherche est l'hétérogénéité des différents parcours de vie. Ainsi, il est réducteur de répondre par un sens général à certaines de mes hypothèses. En effet, seulement 6 processus de surendettement ont été analysés. Toutefois, je possède une bonne représentation des causes et conséquences d'un tel processus.

Une seconde limite concerne la désirabilité sociale qui pousse la personne à se présenter sous son meilleur jour. Parler de ses difficultés financières est un sujet délicat et peut procurer une certaine honte ou gêne chez la personne surendettée. De ce fait, certains propos ont peut-être été « allégés ».

Je relève également que toutes les personnes interrogées ont été enclines à me rencontrer et ouvertes à ma démarche. Cette observation réside certainement dans le fait qu'elles ont accepté volontiers de me rencontrer car parler de leurs difficultés était chose relativement aisée pour elles.

Partant de l'idée que je voulais traiter de la question du surendettement des jeunes adultes, il m'a été très compliqué de trouver un terrain d'enquête. Les démarches de recherche entreprises m'ont donc fait perdre passablement de temps et d'énergie.

6. Perspectives et pistes d'action professionnelle

Les travailleurs sociaux sont amenés à accompagner un nombre croissant de personnes en difficultés financières. Les causes du surendettement sont diverses comme énoncées dans ce travail. C'est pourquoi il est important de repérer des pistes d'action adéquates pour les professionnels.

La formation

Tout d'abord, la formation suivie par les travailleurs sociaux devrait comporter des cours liés à la notion de l'argent. Faire preuve d'empathie et de compréhension face à une situation de surendettement pour aider une personne n'est pas suffisant. Des connaissances techniques s'avèrent indispensables afin d'effectuer des actions adéquates et professionnelles. Je pense notamment à savoir établir un budget, connaître les différentes lois ainsi que le réseau, savoir négocier avec les créanciers, etc.

Son propre rapport à l'argent

Faire un travail sur soi et être au clair avec sa propre relation à l'argent s'avèrent indispensables. Le travailleur social, doit, à mon sens, se préparer à rencontrer des situations de ce type et avoir réfléchi à son propre rapport à l'argent. Il doit se questionner sur le sens, la place qu'il lui donne et sur les rapports qu'il entretient avec lui. En somme, il doit clarifier son propre rapport à l'argent afin de mieux se positionner en tant que professionnel.

L'entretien professionnel

Les personnes ressources rencontrées ont avancé le fait que les personnes surendettées font appel très, voire trop tard à leur service. En effet, plus l'intervention est rapide, plus les chances de désendettement sont élevées.

Je propose donc que le travailleur social tente de repérer des situations de surendettement à l'occasion d'entretiens entre lui et son client. Je nommerais ce type d'entretien « entretien précoce ». Par exemple, il pourrait « provoquer » des discussions où le thème de l'argent serait abordé. Je suis certaine que le travailleur social peut se donner les moyens de repérer de manière précoce une situation à risque de surendettement. L'objectif de l'entretien précoce serait d'établir le plus tôt possible un contact entre un professionnel et une personne dont la situation financière serait délicate.

Si le travailleur social reconnaît une situation de surendettement, il me semble indispensable de savoir orienter les personnes vers les institutions adéquates, tout en respectant son rythme et en la mettant en confiance car parler de ses problèmes financiers reste très délicat. Le professionnel mettra en place un plan de désendettement individualisé tout en menant une réflexion avec le client sur son propre rapport à l'argent afin que la situation de surendettement ne s'installe pas dans la durée. Il sera alors important de faire un état des lieux précis de la situation financière et budgétaire de la personne afin de prendre les mesures nécessaires pour éviter que la situation s'aggrave.

Lors d'entretiens professionnels, je pense que « dépanner » une personne dans le besoin en lui donnant une certaine somme d'argent à la fin du mois sans une réelle discussion n'a pas vraiment de sens. Identifier les causes du surendettement et les placer dans le parcours de vie de la personne lui permettrait de prendre part activement à l'identification de ses difficultés. Pour moi, aborder cette question et oser en parler sont des éléments qui s'avèrent indispensables. Par exemple, en essayant de connaître les causes de son surendettement ou en donnant des réflexes à la personne sur sa gestion de budget. Cela souligne qu'il est important d'intégrer le paramètre « accompagnement personnalisé ».

Le professionnel peut également encourager la personne à serrer son budget. Toutes les charges doivent faire l'objet d'un examen détaillé. En effet, grâce à cette analyse, la nature des difficultés financières peut être relevée.

Le suivi professionnel doit également être basé sur un rapport de confiance tout en aidant la personne en difficulté à faire émerger ses propres ressources. Le professionnel doit également être attentif à respecter le rythme de chacun de ses clients, à les responsabiliser et à les aider à tirer parti de leur situation.

Aides, astuces et conseils

Le travailleur social peut également aider la personne surendettée à travers différentes aides, astuces et conseils à donner. Voici un petit recueil tirés de différentes sources⁶¹ :

- Se renseigner et comparer les prix
- Respecter le budget préalablement fixé (aidé du travailleur social si besoin)
- Mettre une somme d'argent déterminée au préalable dans son porte-monnaie en début de semaine et s'y tenir jusqu'à la suivante
- Le loyer de son appartement ne devrait pas dépasser 30% du revenu
- Utiliser des ampoules économiques
- Avant de conclure un contrat, le lire avec attention et comparer les offres
- S'informer sur les demandes de subsides
- Savoir qu'un contrat peut être révoqué dans les 7 jours dès la réception du document
- Avoir une carte prépayée pour son téléphone mobile afin de ne pas dépenser plus que son budget ne le permet
- A la fin de l'année, rechercher et comparer les prix pour l'assurance maladie de base
- Pour les impôts, il faut compter un salaire et demi
- Eviter les crédits et les leasings (remboursements sur des mois, voire des années, les intérêts sont voraces)
- Constituer des réserves
- Prévoir l'imprévu (frais de maladie, d'accident, de dentiste, réparation, nouvelles lunettes, cadeaux, appareil, voiture à remplacer, etc.)
- Avant tout achat, bien se demander s'il correspond à un réel besoin et attendre un jour, un mois pour voir si l'on en a toujours envie
- Acheter dans des boutiques de seconde main, lors de trocs, de ventes-échanges

⁶¹ AMARELLE Cesla, PETER Nicolas, Mix&Remix, *Petit manuel pour acheter et consommer sans dettes*, LEP, Loisirs et pédagogie, Le Mont-sur-Lausanne, 41 p.

WEIGAND Ellen, *L'Illustré*, « Comment dépenser moins sans se priver », 7 janvier 2009

Site Dettes Conseils Suisse : www.dettes.ch

- Ne pas hésiter à contacter un service d'assainissement de dettes

Un peu de discipline au quotidien permet de réelles économies à la fin du mois.

Un suivi psychologique

Le surendettement cache très souvent une souffrance. Avoir honte de sa situation financière, ne pas pouvoir s'acheter ce dont nous rêvons, être contraint de faire des économies, se sentir coupable ou frustré sont des comportements difficiles à accepter.

Les conséquences psychologiques d'une situation de surendettement sont diverses : dépression, perte de l'estime de soi, anxiété, culpabilité, angoisses, etc. Faire appel à un psychologue permettrait à la personne surendettée de préserver ou d'améliorer son bien-être et d'apprendre à gérer les conséquences psychologiques de sa situation. Bien entendu, il est important que la personne soit partie prenante avant de s'engager dans un tel processus.

Le travail de systémique

Le surendettement n'est pas uniquement une question individuelle mais peut également être une problématique au sein même de la famille. La place de l'argent et l'éducation jouent un rôle important dans un groupe familial. Ainsi, le travail de systémique peut se révéler un outil intéressant à mettre en place. Parler de l'histoire familiale de l'argent, du fonctionnement mis en place au sein de la famille, de la manière globale de consommer sont des indicateurs et des pistes intéressantes à ne pas négliger. En approche systémique, la personne ne sera pas le seul « élément analysé » dans la démarche de désendettement. Le travailleur social accordera également une importance aux autres systèmes (réseau familial, social, professionnel). Par exemple, l'approche systémique familiale permettra au travailleur social de ne pas se fixer sur une seule personne mais l'inciter à regarder le fonctionnement de toute la famille.

La prévention

Je préconise également de multiplier les actions en matière de prévention. Par exemple, le canton de Vaud a mis sur pied différentes pistes préventives. Tout d'abord, une permanence téléphonique qui vise à informer, donner des conseils, et le cas échéant, orienter les personnes vers des services spécialisés. Des cours de gestion de budget, des actions de prévention dans des écoles, des stands et des séances d'informations sont également mis en place. Ce programme de prévention a pour objectif d'offrir des informations et des conseils à toutes personnes intéressées.

Sensibiliser la personne au risque de surendettement et « tirer la sonnette d'alarme » avant que la situation se péjore sont des actions préventives importantes à mettre en place.

Lever le tabou de l'argent et **oser en parler** est, selon moi, l'unique occasion qui permettra à une personne surendettée d'envisager une aide professionnelle.

7. Bilan

Dans le cadre d'une recherche telle que celle-ci, j'étais novice en la matière et la tâche s'annonçait ardue ! Cependant, avec de nombreuses ressources à disposition (directrice de mémoire, formation théorique, documentation, etc.) et après plusieurs mois de réflexion, de recherche et d'étude, je sors enrichie et grandie de cette expérience. Elle a été pour moi source de révélations à bien des niveaux. Je m'arrête donc quelques instants afin d'établir le bilan de ce parcours.

Tout d'abord, **le thème du surendettement** a été choisi en fonction de mon intérêt et de ma curiosité. En effet cette problématique me tenait très à cœur et je suis entièrement satisfaite d'avoir pu développer mes connaissances liées à celle-ci. L'intérêt éprouvé par cette thématique a donc été un facteur motivant et non négligeable. De plus, elle est un sujet d'actualité et dont les pistes émises peuvent concerner bon nombre de travailleurs sociaux.

Je peux, à ce stade, mettre en évidence une petite palette de compétences acquises et développées. En effet, aujourd'hui, je pense être capable de mener à bien une recherche telle que celle-ci.

En ce qui concerne **le cadre théorique**, j'ai appris à définir et mettre en valeur les concepts permettant de mieux appréhender la problématique choisie. Ensuite, j'ai appris à formuler une question de départ, à définir des objectifs de travail, à émettre des hypothèses et à lier le tout. J'ai également appris à élaborer une grille d'entretien et ensuite analyser les résultats obtenus. L'entretien semi-directif m'a permis d'obtenir un résultat qualitatif. En effet, je souhaitais recueillir les propos des personnes interrogées sans les influencer en leur laissant une certaine « marge de manœuvre ». Il a été important de garder l'anonymat et de respecter le parcours de vie de chacune d'elles, le thème traité étant très intime et personnel. Ainsi, j'ai pu mettre en pratique les théories apprises lors de ma formation concernant les entretiens professionnels.

La démarche de prise de contact avec mon échantillon a pris un certain temps. En effet, au début de mon travail, je souhaitais rencontrer des jeunes entre 18 et 25 ans. Suite aux conseils de professionnels, j'ai réorienté mon public-cible. Par la suite, j'ai contacté différentes institutions. J'ai dû faire preuve de persévérance et d'assiduité car peu de personnes ont accepté de s'ouvrir à une inconnue pour parler de leurs difficultés personnelles.

Les rencontres effectuées sur le terrain, d'abord avec les professionnels, m'ont permis de cibler les questions sur lesquelles je voulais obtenir des informations précises. Cela m'a permis de comprendre le travail de ces professionnels, d'appréhender la problématique du surendettement et de poser un premier regard sur cette dernière.

Ensuite, les entretiens menés avec les personnes surendettées m'ont permis de développer mes capacités d'écoute et d'empathie. Elles m'ont également enrichie du point de vue humain. En effet, à travers la richesse de ces rencontres, j'ai appris à relativiser la plupart de mes difficultés.

Depuis le début de ce travail jusqu'à l'écriture de ce bilan, plusieurs mois de sont déroulés. Entre-temps, **mon parcours professionnel a évolué**. Durant la mise en route de cette recherche, j'étais encore étudiante en Travail Social, en formation à la HES-SO. Aujourd'hui, j'exerce la fonction de travailleuse sociale au sein de l'OSEO Valais (Œuvre suisse d'entraide ouvrière).

Le projet dans lequel j'exerce ma profession est une mesure de réinsertion du chômage permettant aux participants de réaliser des programmes d'emploi temporaires (PET) ou des contrats d'insertion professionnelle (CIP).

Ces personnes bénéficient également d'une formation intégrée (cours) et de coaching. Je côtoie donc quotidiennement des femmes et des hommes au chômage ; des personnes dont le revenu a été revu à la baisse. La théorie préalablement émise au début de ce travail a alors pris tout son sens. En effet, les liens entre celle-ci et ma pratique professionnelle se sont naturellement établis. Le risque de surendettement est donc bien présent dans ma pratique professionnelle. Aujourd'hui, je me sens mieux armée pour affronter cette problématique.

Je profite également de ce bilan afin d'effectuer un **retour sur les objectifs fixés** en début de recherche afin d'effectuer une autoévaluation personnelle. Tout d'abord, les différents concepts ont été définis et intégrés. Les causes ainsi que les éléments qui poussent les personnes à se surendetter ont été identifiées à partir de supports théoriques et également à travers les différentes histoires de vie. Enfin, les discours des personnes rencontrées ont été analysés et étudiés. Ces objectifs, basés sur l'axe professionnel, sont à mes yeux atteints.

Dans un second temps, l'objectif d'action qui avait été posé était en lien avec les outils d'intervention à proposer aux personnes surendettées. Au vu des éléments mis en valeur dans le chapitre 6, cet objectif est, selon moi, atteint,

Pour finir, je désirais attendre 2 objectifs personnels, à savoir : me sentir à l'aise durant les entretiens en utilisant les outils étudiés dans le cadre de ma formation pratique et théorique et respecter le cadre temporel fixé. Le premier a été atteint puisque les personnes m'ont accordé leur confiance en me racontant leur parcours de vie. De plus, j'ai été attentive à certaines notions (l'empathie, la synchronisation, la congruence, pas de jugement de valeur, être réceptive au discours de l'autre, prendre du recul). Le second a été plus difficilement atteint. En effet, ce travail de longue haleine m'a appris à concilier vie privée, vie professionnelle et rédaction de ce mémoire, chose qui n'a toujours pas été évidente. Inquiète par l'envergure d'un tel travail au début de cette recherche, je suis entièrement satisfaite d'être arrivée au terme de sa réalisation

Ce travail m'a donc permis de connaître une problématique passionnante et d'actualité, et encore, à mes yeux, trop taboue.



Référence : Mix & Remix

7.1 Personnes ressources

- Monsieur Jean-Michel Paladini, service de désendettement, Caritas Sion, jmpaladini.caritasvs@bluewin.ch, 027 323 35 02
- Madame Anne-Christine Sabatier, assistante sociale au Centre Médico Social de Sion, anne-christine.sabatier@cmsr-shc.ch, 027 324 14 17
- Monsieur Nicolas Schwéry, directeur, Action Jeunesse à Sion, info@actionjeunesse.ch, 027 321 11 11

Ces personnes ressources m'ont permis d'approfondir certains concepts, de m'expliquer leur travail sur le terrain, de répondre à certaines de mes interrogations, de construire et d'orienter ma recherche.

8. Sources bibliographiques

Ouvrages

Pauvreté

KEHRLI Christin et KNOPFEL Carlo, *Manuel sur la pauvreté en Suisse*, Editions Caritas, Lucerne, 2007, 224 p.

Endettement – Surendettement - Désendettement

AUBORT Pierre, *Vos droits face aux dettes*, Fédération Romande des Consommateurs, Editions d'en Bas, Lausanne, 2002, 103 p.

CARITAS SUISSE, *Du rêve au cauchemar, l'endettement privé en Suisse*, Texte : Thomas Mächler, Josef Schmid, Gisela Boddenberg Schmid, Leo Kaufmann, Lucerne, 1992, 102 p.

DUHAIME Gérard, *La vie à crédit, consommation et crise*, Les presses de l'Université Laval, 2003, 344 p.

TABIN Jean-Pierre, *Misères à crédit*, Editions La Passerelle, Lausanne, 1992, 200 p.

Méthodologie

BERTHIER Nicole, *Les techniques d'enquête en sciences sociales*, Editions Armand Colin, Paris, 2006, 352 p.

CARDON Philippe et DESANTI Raphaël, *L'enquête qualitative en sociologie*, Editions ASH, Paris, 2007, 99 p.

DOBIECKI Bernard, *Rédiger son mémoire en travail social, toutes les clés pour le réussir*, Editions ESF, Issy-les-Moulineaux, 2006, 123 p.

KAUFMANN Jean-Claude, *L'enquête et ses méthodes – l'entretien compréhensif*, Editions Armand Colin, Paris, 2007, 127 p.

Autres

BOUCHARD Stéphane et CYR Caroline, *Recherche psychosociale*, Presses de l'Université du Québec, 2005, 641 p.

Revues, documents

Endettement – Surendettement - Désendettement

AMARELLE Cesla, PETER Nicolas, Mix&Remix, *Petit manuel pour acheter et consommer sans dettes*, LEP, Loisirs et pédagogie, Le Mont-sur-Lausanne, 41 p.

BACHMANN Monika, *Il faut être fort pour résister à la tentation*, juin 2007
(http://www.skos.ch/store/pdf_f/zeso/2008/Nummer1/Interview_Streuli.pdf)

CLAIVAZ Pascal, *Le Nouvelliste*, « Une jeunesse dans les dettes », 10 novembre 2005
(http://www.schulden.ch/mm/une_jeunesse.pdf)

DUSONG Monika, *Le Nouvelliste*, « Endettement en hausse en Suisse, est-ce vraiment surprenant ? » 19 avril 2008
(<http://www.nouveliste.ch/fr/news/invite/index.php?idIndex=862&idContent=77029>)

Index suisse des débiteurs, Etude de marché, Intrum Justitia, 2008

Rapport annuel 2007, service de désendettement, Caritas valais

WEIGAND Ellen, *L'Illustré*, « Comment dépenser moins sans se priver », 7 janvier 2009

Sites Internet

Désendettement – insertion – travail social

Dictionnaire des politiques sociales
<http://www.socialinfo.ch/cgi-bin/dicoposso/show.cfm?id=770> (consulté le 2 juillet 2008)

Enquête – Haute Ecole Spécialisé de Travail Social à Berne
Site de l'association Dettes Conseils Suisse
<http://www.dettes.ch/mm/EtudeMaag.pdf> (consulté le 10 juillet 2008)

Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux
<http://www.ifsw.org/p38000732.html> (consulté le 27 juillet 2009)

Code de déontologie des professionnel-le-s du travail social
http://www.avenirsocial.ch/cm_data/CodeDeontologie_A4_f.pdf (consulté le 27 juillet 2009)

Groupe valaisan des CMS
<http://www.cms-smz-vs.ch/prestations.html> (consulté le 27 juillet 2009)

Ligue valaisanne contre les toxicomanies
http://www.lvt.ch/CAP/communiquer/addiction_jeu.html (consulté le 2 août 2009)

Pauvreté – insertion- endettement

Confédération suisse
Office Fédéral de la Statistique
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.114236.pdf>
(consulté le 18 février 2010)
<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/11/def.html> (consulté le 5 juillet 2008)
<http://www.news.admin.ch/message/index.html?lang=fr&msg-id=13071> (consulté le 31 juillet 2008)

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/15/01/key/blank/01.html> (consulté le 20 février 2010)

Plateforme suisse d'informations

http://www.swissinfo.ch/fre/a_la_une/Plus_personne_n_est_a_l_abri_d_un_surendettement.html?siteSect=105&sid=5309519&cKey=1099313692000&ty=st (consulté le 23 septembre 2009)

Désendettement

Caritas Valais

http://www.caritasvalaiswallis.ch/version0/fr/dienstleistungen_schulden.php (consulté le 19 juillet 2008)

Caritas Vaud

<http://www.caritas-vaud.ch> (consulté le 6 août 2009)

Ligue Valaisanne contre les toxicomanies

http://www.lvt.ch/Library/pdf/jeu_desendettement_caritas.pdf (consulté le 2 août 2008)

Législation

Loi fédérale sur le crédit à la consommation

<http://www.admin.ch/ch/f/rs/2/221.214.1.fr.pdf> (consulté le 20 septembre 2009)

Vidéos

A Bon Entendeur, « Nouvelles cartes de crédit, pas si gratuites que ça », émission du 5 septembre 2006

<http://www.tsr.ch/tsr/index.html?siteSect=311201&sid=7038491&page=1> (consulté le 20 septembre 2009)

Temps Présent, « Fièvre acheteuse », émission du 5 avril 2007

<http://www.tsr.ch/tsr/index.html?siteSect=500000#bcid=492903;vid=7693271> (consulté le 20 septembre 2007)

Images

Les illustrations de Mix & Remix sont tirées du site Internet suivant :

<http://www.lausanne.ch/DataDir/LinkedDocsObjDir/7547.pdf> (consulté le 19 juillet 2008)

Annexes

Annexe 1 : Guide – entretiens exploratoires

Approche de départ

Pour mon travail de Bachelor, j'ai décidé de me pencher sur la question du surendettement des jeunes adultes (18-25 ans).

J'aimerais comprendre comment ils arrivent à une situation de surendettement et dans quelle mesure celle-ci est un frein à leur insertion sociale et professionnelle.

Thèmes à aborder

- La personne ressource
 - Fonction ? Parcours ? Expérience dans le domaine ? Nombre d'années d'activités professionnelles ?
- Endettement / surendettement
 - Qui est concerné ? Profils des jeunes surendettés ? Filles, garçons ? Age ? Etudiants, apprentis, salariés ? Soutien de la famille ?
 - Evolution de la problématique ? Différences des situations ? Plus-moins de dossiers ? Pourquoi ?
 - Causes du surendettement ? Cartes de crédit, leasings ? Mauvaise gestion des finances ? Ne pas tenir de budget ? Acheteurs compulsifs ? Chômage ? Notion de l'argent ?
 - Solutions au surendettement, pistes d'intervention
- Insertion
 - Parcours des jeunes ?
 - Insertion familiale ? La famille les aide économiquement ?
 - Insertion professionnelle ? Formation initiale achevée ? Emploi ?
 - Insertion sociale ? Développée ou peu développée ? Changement depuis la situation de surendettement ?
- Intervention du travailleur social
 - Comment ces jeunes vous sont-ils adressés ? Viennent-ils d'eux-mêmes ? D'un service ?
 - Quelles actions concrètes pour faire face au surendettement des jeunes adultes ?
 - Comment se passe le suivi ?
 - Quel est le ressenti des jeunes ?

Annexe 2 : Guide – entretiens personnes surendettées

Approche de départ – Contexte

Pour mon travail de Bachelor, j'ai décidé de me pencher sur la question du surendettement.

J'aimerais comprendre le parcours des personnes surendettées et dans quelle mesure ce surendettement est un frein à leur insertion sociale et professionnelle.

L'objectif que je poursuis personnellement à travers cette recherche est de comprendre le parcours vers le surendettement pour ensuite, en tant qu'assistante sociale, pouvoir intervenir de manière adéquate auprès des personnes concernées par cette problématique.

Cadre éthique - règles

- L'entretien durera environ 2h.
- Il est enregistré, selon l'accord de la personne, est utilisé uniquement dans le cadre de ma recherche et je serai la seule à y avoir accès.
- Le nom et le lieu de vie des personnes interrogées sont anonymes.
- Libre choix de répondre ou non aux questions et d'arrêter à tout moment la discussion.
- Le mode de vie et le vécu de chacune des personnes seront respectés.
- Toutes les informations recueillies resteront anonymes et seront utilisées uniquement dans le cadre de cette recherche.

Nom et prénom de la personne :

Date de l'entretien :

Durée de l'entretien :

Thèmes	Mots-clés, indices	Questions
La personne	Profil Parcours à l'endettement	<ul style="list-style-type: none"> ○ Age ? ○ Sexe ? ○ Etat civil ? ○ Nationalité ? ○ Lieu de vie ? Logement ? ○ Composition de la famille ? ○ Degré de formation ? ○ Etude ? Apprentissage ? Emploi ? ○ Diplôme ? CFC ? ○ Revenu mensuel ? Source ? ○ Loisirs ? Passions ? ○ Comment en êtes-vous arrivé-e à cette situation ?
Le suivi	Démarche de désendettement	<ul style="list-style-type: none"> ○ Votre démarche est-elle volontaire ou non ? ○ Votre manière de consommer était-elle différente/pareille, avant-après le suivi ? ○ Quel bénéfice retirez-vous du suivi ?
Rapport à l'argent	Acheteur compulsif Budget Carte de crédit, leasing, factures, dettes Vécu de la situation Notion de l'argent	<ul style="list-style-type: none"> ○ De quelle manière dépensez-vous votre argent ? Sorties ? Vêtements ? Matériel informatique, audio, vidéo ? Bijoux ? Etc. ○ Pensez-vous que vos dépenses sont justifiées ? Besoin réel de l'achat ? Dépenses inconsidérées ? ○ Etes-vous en possession de carte de crédit ? Leasing ? ○ Tenez-vous un budget ? ○ Empruntez-vous de l'argent à vos proches ? ○ Où vont vos priorités ? Payer le loyer, l'électricité, le téléphone, les impôts, les assurances, l'alimentation, les loisirs, etc ? ○ Faites-vous des concessions afin d'économiser de l'argent ? ○ Avez-vous tendance à jouer à des jeux d'argent ? ○ Quel est votre comportement face à vos dettes ? Ressentis, émotions ?
Insertion	Familiale Sociale Professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ○ Quel rapport entretenez-vous avec votre famille ? ○ Sont-ils au courant de vos problèmes d'argent ? ○ Connaissez-vous leur situation financière ? ○ Vous soutiennent-ils économiquement ? ○ Comment décririez-vous votre cercle d'amis ?

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Quelle est votre activité professionnelle ? Dans quel domaine travaillez-vous ? ○ Vos collègues/camarades sont-ils au courant de vos problèmes d'argent ?
Futur	Projection vers l'avenir : Argent Insertion	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comment imaginez-vous votre avenir ? (point de vue professionnel, familial, social) ○ Mettez-vous en place des stratégies pour atteindre vos objectifs ? ○ Souhaitez-vous trouver/retrouver un emploi ? (si pas d'emploi) ○ A l'avenir, pensez-vous que vos amis resteront les mêmes ?
Clôture		<ul style="list-style-type: none"> ○ Souhaitez-vous rajouter quelque chose ? ○ Comment vous êtes-vous senti-e durant l'entretien ? ○ Souhaitez-vous être au courant de la suite de ma recherche ?

Annexe 3 : Résumé des entretiens

Entretien 1 - Lisa

Née au Portugal en 1968

Quitte son pays pour venir en Suisse en 1986

« Il me manquait que quelques mois pour obtenir un diplôme mais je me suis disputée avec mon père alors je suis partie en Suisse. »

Petits boulots : Femme de chambre, serveuse, vendeuse – **aucune qualification**

Naissance de son enfant en 1997

Divorcée depuis 5 ans, est restée 10 ans avec son ex-mari

Rencontre son ex-compagnon, est restée 3 ans avec lui

Causes

Manipulation, dépression, angoisse, absence de contact avec son réseau

« J'étais malade, j'étais en dépression, j'avais des crises d'angoisse et tout ça pendant 2 ans à cause de lui parce qu'il me tirait des crises de jalousie pour tout et pour rien. Il gérait l'argent et je suis pas sortie de la maison pendant 2 ans. Il est venu chez moi, il s'est imposé avec ses affaires et... ça a été le début de l'enfer ! Des factures à gauche et à droite... »

« ... »

« C'est lui qui gérait l'argent, il faisait les commissions, il gérait tout... il me manipulait »

Accumulation des dettes à son nom contractées par son compagnon

Prise de contact avec **Caritas Valais**

« J'ai écrit à des tas d'associations en fait quand je me suis séparée de lui que j'ai trouvé dans l'annuaire pour demander ce que je devais faire, si je pouvais avoir des aides et Caritas m'a répondu. »

Situation économique difficile :

- Aide sociale de 1'700.- par mois plus 600.- la pension = 2'300.- par mois pour vivre elle et son enfant
- 33'000.- de dettes

Actuellement **serveuse**, 2 jours/semaine

Demande AI en court, angoisses, dépression – reprise de contact avec son réseau social

Entretien 2 - Hélène

Née en Suisse en 1975

Divorcée, un enfant de 4 ans

Apprentissage de vendeuse
Formation de stylisme
Actuellement, propriétaire d'une agence de travail temporaire

Sources des dettes

- Postes de travail antérieurs peu rémunérés
« *J'ai toujours eu des postes où j'avais peu de salaire* »
- Crédit d'étude de 50'000.-
- Mariage avec un homme qui avait des dettes d'un montant de 65'000.-
- Arriérés de diverses factures

Reste à payer 32'000.- du crédit d'étude (pense arriver à un montant de zéro d'ici 2012)

Réseau social

Très bien entourée, famille et amis

Vision du futur

Positive

« *Je préfère me priver et faire moins de choses et payer ce que je dois et m'en sortir...* »

Entretien 3 - Clara

Née en Suisse en 1981

Séparée depuis 4 ans, un **enfant** de 6 ans

Pas de formation professionnelle

A travaillé comme vendeuse et sommeillère

Actuellement en **arrêt maladie** depuis 1 an

Demande AI en cours

Sources des dettes

Séparation

Contraction de cartes de crédit

Tendance à trop dépenser

« Oui, je lâche ! Trop des fois... je me promènerai jamais avec plus de 100.- sur moi, parce que si non, je sais comment... »

Décès de son père : soutien financier pour sa mère

Arriérés de factures

Avant, tendance à jouer à des jeux d'argent

« A un moment donné, c'était trop, j'ai dû faire attention... »

Problème de santé

Montant à l'Office des poursuites : 30'000.-

Montant à l'aide sociale : 23'000.-

Réseau social

Entourage présent, sa famille et de nombreux amis

Vision du futur

Difficile à l'imaginer

« Pour l'instant, je ne le vois pas plus loin que tant, non. J'attends la réponse de l'AI et on verra à ce moment-là. »

Entretien 4 - Maurice

Né en Italie en 1978

Quitte son pays en 2003 pour venir en Suisse, à l'âge de 25 ans
Détenteur du permis B

Sa femme, sa fille et ses 2 garçons vivent en Italie

CFC de cuisinier mais travaille en Suisse comme **maçon**
Travaille comme temporaire
Aurait trouvé une place fixe pour le printemps 2009

Sources des dettes

Leasing
Factures en retard
Diverses amendes
Aucune connaissance du système des assurances suisses

« Je paie les poursuites parce que j'ai fait des conneries... »

« J'ai eu des problèmes avec l'assurance, j'avais rien compris comment c'était, y avait personne qui m'a expliqué. Le 10%, je savais pas... »

« C'est aussi à cause des amendes de la voiture, l'assurance, des factures de médecin... »

Montant total des dettes : 20'000.-

Suivi par une assistante sociale du **CMS pour l'aider dans ses démarches administratives** (sur les conseils du chômage)

Gagne par mois entre 5'000.- et 6'000.- selon les heures effectuées.
Sur ce montant, se déduit le montant pour l'office des poursuites, l'argent versé à ses enfants, le loyer.
Reste donc à la fin du mois entre 500.- et 600.-

Réseau social

Quelques amis, collègues avec lesquels il sort, mais n'aborde pas le sujet de ses difficultés financières

Vision de l'avenir

Confiant

« Je ne suis pas soucieux du tout, je ne vais pas aller en dépression à cause de l'argent... »

Entretien 5 - Samuel

Né en Suisse en 1962

Divorcé d'une première relation, 2 enfants
Séparé d'une seconde union

CFC d'employé de commerce
A travaillé comme **comptable** (postes à responsabilités)

AI (problèmes psychiques), Ateliers Emera

Sources des dettes

Manipulation, appropriation de son argent de la part de son ex-femme

« J'avais 6'500.- de salaire et elle, elle a connu une enfance et une adolescence très pauvre, elle est arrivée en Suisse, s'est imaginée qu'elle était assise sur un gros tas d'argent et qu'il n'y avait qu'à prendre. Et j'étais débordé de boulot, 12 heures par jour et j'ai pas fait attention... »

Achat d'une maison
Alcool (séjour à la Villa flora)
Licenciement, chômage
Problèmes psychiques

Réseau social

Une nouvelle amie, sa famille, un voisin, quelques amis

Vision de l'avenir

« Pfff... Je sais pas... Mais pour le moment, me reconstruire... »

Entretien 6 - Quentin

Né en Suisse en 1976

CFC de cuisinier

Salaire : entre 4'900.- et 4'600.- par mois

En couple depuis 4 ans mais vivent séparément (son amie n'est pas au courant de ses difficultés financières)

Source des dettes

Jeux d'argent

« J'ai commencé à jouer et j'ai pris goût. Et après, c'est fini... J'ai été, j'ai gagné mille balle et c'est là que je me suis dit « wahoo » c'est cool, alors j'ai misé 1 fois, 2 fois, 3 fois... Et je n'ai pas réussi à dire « stop », c'était comme un aimant... »

Suivi par Caritas (démarche volontaire)

« J'étais au fond du trou, j'étais perdu... Je me sentais faible, perdu, démoralisé, honteux coupable... Maintenant, je suis confiant... »

Possède 3 cartes de crédit, reste à rembourser 25'000.-
Montant le plus élevé : 30'000.-

Amitiés fidèles (un seul est au courant de la situation)

Vision de l'avenir

Positive

« J'ai appris à me battre, j'ai appris la notion de l'argent, je me bats tous les jours, pour moi et surtout pour ma copine même si elle ne voit pas... »

Annexe 5 : Liens hypothèses et trajectoires de vie**Hypothèse 0 : Les trajectoires des personnes surendettées montrent des similitudes en termes de causes et conséquences**

Hypothèse 1 : Les personnes surendettées n'ont pas la notion de l'argent.

Hypothèse 1.1 : Les personnes surendettées sont des acheteuses compulsives

Lisa	« C'était lui qui gérait tout... Moi, je ne sortais pas de la maison. Il achetait même mes habits. Je n'ai jamais été dépensière et me suis toujours fixé des priorités. Je me fais plaisir quand je peux me permettre. Je fais vraiment attention, j'aimerais mettre au plus vite à zéro mes factures. »
Hélène	« Mes dépenses sont justifiées. Je préfère me priver et faire moins de choses et payer ce que je dois pour m'en sortir. »
Clara	« A la base, je suis une dépensière, mais j'ai appris à faire attention. Je lâche trop dès fois... Je ne me promènerai jamais avec plus de 100.- sur moi parce que si non je sais comment [...] Je peux être une acheteuse compulsive quand je m'y mets. »
Maurice	« Dés fois, il y a des choses que j'ai envie d'acheter mais je peux pas... »
Samuel	« Avant, je m'habillais chez Lacoste des pieds à la tête et maintenant, je vais chez Caritas. J'ai la notion de l'argent maintenant. Je fais les commissions le samedi en fin de journée pour avoir les actions, je fais pas la lessive pour un oui ou pour un non, j'adapte mes horaires à ceux des bus, pas besoin d'aller au bistrot en attendant. Je fais gaffe oui. »
Quentin	« Je fais vraiment attention, je vais moins au restaurant, je fais vraiment hyper attention maintenant. Ma priorité, c'est d'être à zéro partout. Je fais très attention, plus qu'avant. Je m'achète pas de fringues. J'aimerais pleins de trucs mais je m'achète pas. Tant que j'ai de quoi manger, ça me va très bien. »

Sur les 6 personnes interrogées, 6 ont répondu que leurs dépenses étaient justifiées et qu'elles ont appris à faire attention à leur argent. Cependant, l'une d'entre elle affirme qu'elle peut être une acheteuse compulsive.

Hypothèse 1.2 : Les personnes surendettées ne tiennent pas de budget

Lisa	« Mon ex gérait tout l'argent [...] Après, c'était une fille que je connaissais, elle est comptable, c'était pour gérer mais pas une tutelle. Maintenant, je tiens les comptes avec Caritas. »
Hélène	« Honnêtement, non je ne tiens pas de budget. »
Clara	« Je fais un budget mental. Je sais où en est mon compte en banque, je sais ce que je vais toucher, quand je vais toucher, ce que je vais dépenser. »
Maurice	« Je me débrouille pour tenir le budget, je fais mes calculs quand même dans la tête. »
Samuel	« Le budget, je le fais de tête »
Quentin	« Je tiens un budget, je fais hyper attention à respecter. Caritas m'aide super bien. »

Au moment où les 6 personnes ont été interrogées, 2 effectuent leur budget par écrit, 3 mentalement et une personne ne tient pas de budget.

Hypothèse 1.3 : Les cartes de crédit et les leasings sont des sources de surendettement importantes

Lisa	« Pas de crédit, j'ai jamais voulu en faire. Pas de leasing, pas de voiture, toujours à pieds, ça m'évite de payer les assurances et l'essence. »
Hélène	« J'ai emprunté 50'000.- pour mon crédit d'étude [...] Avec mon ex-mari, on avait des cartes de crédit à mon nom et comme lui pouvait pas payer [...] Je n'ai pas de leasing, je n'ai jamais voulu faire, ma voiture est à moi, elle est payée. »
Clara	« A la base, c'est des bêtises d'adolescente, les cartes de crédit dans les commerces [...] J'ai pas de voiture, pas de leasing. »
Maurice	« J'ai un leasing pour la voiture [...] j'ai eu des problèmes avec l'assurance, j'ai pas bien compris comment c'était. »
Samuel	« J'avais toutes les cartes, Visa, Euro Card, Master Card, My One [...] J'avais ma voiture en leasing. »
Quentin	« J'ai pris sur ma carte de crédit pour jouer et je me suis retrouvé avec 2 Master Card et une Visa [...] J'ai aussi la My One [...] Je n'ai pas de leasing. »

Sur les 6 personnes interrogées, 4 ont des cartes de crédit et 2 ont des leasings. Une personne n'a ni carte de crédit ni leasing.

Hypothèse 2 : L'insertion sociale, familiale et professionnelle des personnes surendettées est peu développée.

Hypothèse 2.1 : Le réseau social des personnes surendettées s'est restreint lorsque ces dernières sont tombées dans la spirale de l'endettement.

Lisa	« Pendant 2 ans, je ne suis pas sortie de la maison. J'ai perdu contact avec tout le monde à un moment donné, j'ai perdu quasiment tous mes contacts. J'ai tout laissé de côté et les gens ont aussi pris leur distance. Et quand je me suis séparée de lui, j'ai recontacté tout le monde. J'ai de nouveau renoué des liens avec ceux que j'avais. C'est important d'avoir des amis. »
Hélène	« Mes amis ont toujours été les mêmes, j'en ai pas énormément mais c'est soudé. Ce ne sont pas des amis d'une semaine...J'ai mon meilleur ami depuis 10 ans et ma meilleure amie depuis 22 ans. Ils connaissent ma situation. »
Clara	« J'ai beaucoup d'amis sur qui je peux compter. »
Maurice	« Les amis c'est des personnes que tu connais et tu te poses pas de questions, j'ai jamais parlé de dettes avec eux. »
Samuel	« J'ai mon voisin, des gens de la commune, j'avais des collègues, je connais beaucoup de monde [...] Avec ma famille, ça va. Mes parents, on se téléphone 2 fois par semaine. »
Quentin	« Personne ne connaît ma situation, sauf mon meilleur ami [...] A ma copine, jamais je ne lui dirai, je veux tourner la page, ce sera mon secret à moi. »

Hypothèse 2.3 : La majorité des personnes surendettées n'a pas de formation initiale achevée.

Lisa	« Je n'ai pas de formation de base. J'ai fait femme de chambre, si non, un peu serveuse. »
Hélène	« J'ai fait un apprentissage dans une boutique comme vendeuse. J'ai fait des études de stylisme à Paris [...] Je me suis retrouvée sans travail, j'ai fait des petits boulots [...] J'ai toujours eu des postes où j'avais peu de salaire [...] Maintenant, j'ai ouvert mon agence, je prends un petit salaire, 3'000.- »
Clara	« J'ai pas de formation professionnelle, j'ai pas de CFC. Le dernier emploi, c'était comme vendeuse si non, je fais sommeillère, c'est là que j'ai le plus d'expérience. [...] Je suis en arrêt maladie depuis 1 an. »
Maurice	« Je suis maçon mais j'ai pas le CFC, je me débrouille [...] En Italie, j'ai fait des études de cuisinier, 5 ans d'apprentissage mais après j'ai changé. J'ai les papiers européens de cuisinier. »
Samuel	« J'ai fait l'apprentissage d'emploi de commerce et petit-à-petit, j'ai fait de la compta [...] J'étais adjoint du chef compta [...] Maintenant, je suis à l'AI, problèmes psychiatriques. »
Quentin	« J'ai fait un apprentissage de cuisinier [...] J'aime oui et non, j'aimerais peut-être changer une fois. »

Sur les 6 personnes interrogées, 2 n'ont pas de formation initiale et 4 ont effectué un apprentissage aboutissant sur un Certificat Fédéral de Capacité. Sur ces 4 personnes, 1 exerce son métier « d'origine ».

Hypothèse 2.2 : La famille des personnes surendettées ne les aide pas économiquement.

Lisa	« Ma famille est au courant mais elle peut pas tant m'aider. Eux, ils vivent modestement, sans exagérer, ils nous ont toujours appris à travailler. Ma famille m'aide pas économiquement, elle a jamais été d'accord que je sois avec lui. Ils ont pas de problème d'argent mais j'ai jamais demandé de l'argent. Quand je suis partie de la maison, ma mère m'a dit que je pouvais lui demander à manger mais pas lui demander de l'argent. Et même s'ils voulaient m'aider, j'aurai pas voulu, je suis trop fière... »
Hélène	« Dans ma famille, personne n'a de l'argent. Je fais par moi-même, petit-à-petit. Je ne me serais jamais permise d'aller demander de l'argent. »
Clara	« Je dois encore à ma tante et à ma sœur. »
Maurice	« J'aime pas demander des sous. Des sous, c'est pas des bonbons. »
Samuel	« J'ai souvent tapé dans la caisse, je dois bien 25-30'000.- à mon père, il n'osait pas me dire non. »
Quentin	« Ma mère m'a prêté de l'argent et je crois que j'ai tout remboursé. Elle m'a prêté 6'000.- »

Sur les 6 personnes interrogées, 3 ont été aidées économiquement par leur famille ou leurs amis et 3 ne l'ont pas été.

Annexe 5 : Grille budgétaire

Revenus	Mensuel	Réserve	Annuel
Salaire			
Rente (AVS/AI/...)			
Total des revenus			

Dépenses	Mensuel		Annuel
Loyer			
Charges liées au loyer			
Nourriture, ménage			
Habits			
Coiffeur			
Argent de poche/cigarettes/loisirs			
Electricité			
Téléphone (fixe et natel)			
Taxes radio-TV (Billag, télé réseau)			
Primes assurance maladie			
Participation frais médicaux (franchise + frais)			
Assurance responsabilité civile et ménage			
Voiture (leasing)			
Voiture (assurance)			
Voiture (services, réparations, pneus)			
Voiture (essence)			
Frais de repas			
Impôt cantonal			
Impôt communal			
Impôt fédéral			
Taxe militaire			
Taxes communales (eau/épuration/déchets)			
Frais scolaires			
Frais de garde			
Dentiste			
Pensions alimentaires			
Réserve pour imprévus			
Total dépenses courantes			

Remboursement des dettes			
Arrangement			
Epargne mensuelle à constituer pour désendettement			
Total mensualités des dettes			

Total des dépenses			
---------------------------	--	--	--

Solde			
--------------	--	--	--

Annexe 6 : Extrait d'un entretien

Ci-dessous sont présentées plusieurs parties d'un même entretien. J'ai tenté de mettre en valeur et d'illustrer les parties présentées dans mon travail.

*Quelle est la **cause** de vos problèmes d'argent ?*

Casino, je suis un joueur. Casino et jeux aussi sur Internet. Et voilà, j'ai pris sur ma carte de crédit pour jouer, je me suis retrouvé avec 2 Master Card et une visa.

Ça m'arrive encore de temps en temps de jouer, mais je joue à des machines à 2 centimes.

Mais je crois trop à gagner, je veux trop gagner et après je me retrouve avec rien.

Au début, je gagnais pas mal, par exemple, 1'000.- au casino et même 6'000.- Et je les ai tous reperdus ! A cause du Casino.

*Vous avez décidé de vous-même d'aller trouver Caritas ? (**démarche de désendettement**)*

J'étais vraiment angoissé, j'étais à moins 3'000, ma copine n'est pas au courant de tout ça alors j'ai été voir Caritas. Je ne veux pas lui dire, j'ai peur de la perdre, je lui ai menti sur ça. Et c'était pas moi quand je jouais, c'était une autre personne, c'est comme un schizophrène.

Une fois, je me suis retrouvé avec toutes les cartes bloquées, alors j'ai tout magouillé.

J'ai trouvé sur Internet Caritas. J'ai été le voir un matin, j'ai profité que ma copine travaillait, comme ça, quand elle travaille, elle ne m'appelle pas. Alors j'ai été voir Monsieur X et je lui ai demandé comment je devais faire, à cause des Masters Card, ils me harcèlent, ils me mettaient la pression, me disaient vous avez un mois pour payer ça si non, on vous coupe tout. Mais je fais comment avec ma copine ? Pourquoi j'ai plus mes cartes ? Je lui dis quoi ?

Alors chez Caritas, ils m'ont super bien aidé, Monsieur X a téléphoné, insisté pour que je puisse payer par mensualité et pas de poursuite.

Psychologiquement, je l'ai beaucoup appelé aussi, quand ça allait pas. Il s'est vraiment battu pour moi, j'aurai jamais pensé, c'est comme un de bien.

[...]

Aujourd'hui, vous jouez encore ?

De temps en temps sur Internet mais comme j'ai plus d'argent... je peux pas jouer dans le vide. Mais ça m'a fait un choc, j'avais économisé 50'000.- pendant des années et j'ai tout perdu, j'étais un vrai con. Ça veut dire que maintenant, j'ai pas d'argent, j'ai rien. Mais c'est hallucinant maintenant comme j'ai une autre valeur de l'argent. Rien que d'avoir 3'000.- de côté, pour moi c'est énorme. Avant, 3'000.- pour moi c'était rien.

C'est totalement différent d'avant... les sorties, pour les courses, je fais attention où je vais, les jours où j'ai congé, je vais pas dépenser, je fais vraiment hyper attention.

Mais je mange correctement, les courses, on divise par 2. Je me prive pas vraiment mais je fais gaffe.

Vous avez une passion, un loisir ?

Le badminton oui j'aime bien, je vais recommencer je pense.

Autrement un loisir, c'est le casino ! Rire

Pi ouais j'ai aussi dit à Caritas que je voulais rien dire à ma copine pour la protéger et il m'a dit que c'était très bien, qu'il comprenait la situation parce qu'il avait eu beaucoup des cas comme ça.

Et c'est vrai que je veux lui prouver que je peux lui payer des trucs, que c'est moi le mec, je ne veux pas de pitié, c'est pour la préserver, la protéger. Si je ne tenais pas à elle, je ne ferais pas ça.

*Vous avez une idée de comment vous voyez votre **avenir**, par exemple dans une année ?*

Arriver à rembourser tout ça, ce serait déjà un grand soulagement, après habiter avec ma copine aussi et aussi mettre un peu de côté pour bien vivre.

[...]

Vous connaissez la LVT ?

Non, ah oui ! Il m'en a parlé mais j'ai pas envie d'aller, j'suis trop fier, je veux guérir moi. Maintenant, je joue un peu mais pas plus que 200.- 200.- maintenant, c'est de la rigolade, avant, je dépensais 40'000 balles !

Maintenant, si je prends c'est 50.- et je joue tranquille, des jeux à 2 centimes.

Vous avez commencé de quelle manière à jouer ? (parcours au surendettement)

C'est par mon ex. Elle m'a amené au casino, on a joué au poker et j'ai pris goût. Et après c'était fini... J'ai été et j'ai gagné mille balle et c'est là que j'ai dit « Wahoo » c'est cool, alors j'ai misé une fois, 2 fois, 3 fois...

Je bossais à côté alors à 16h, j'allais vite au casino, j'allais 3-4 fois par semaine.

Une fois j'ai gagné 6'000.- !! Ils sont tous venus wahoo bravo, on a jamais vu ça ! 6'000.- il faut mettre de côté pi j'ai tout re-dépensé ! C'était comme si y avait un démon en moi, c'était plus moi.

La dépendance a duré 3 ans.

Vous voyez une différence par rapport à avant et aujourd'hui ? (rapport à l'argent)

Je vois une grande différence... je suis moins angoissé, je suis plus calme, moins agressif, plus agréable avec ma copine, plus de patience, plus souriant, plus je rembourse, plus je suis fier de moi. C'est quelque chose qu'on apprend dans la vie, à se battre...

J'ai appris la richesse et la pauvreté... Je sais maintenant ce que c'est de ne plus avoir de l'argent et de se retrouver à la rue. Ceux qui se retrouvent à la rue sans argent, ben c'est horrible ! Et je comprends pourquoi ils se suicident parce qu'ils ont plus de thune. Ma mère disait toujours « si t'as pas d'argent, tu crèves ». J'ai rigolé quand elle disait ça mais c'est juste... mais en attendant, le mot est juste, tu crèves...

Maintenant, je fais beaucoup plus attention qu'avant. Je m'achète pas de fringues... Pleins de trucs que j'aimerais mais que j'achète pas. Et en fait, j'aurai pas vraiment besoin, j'ai une voiture, un ordinateur, je suis bien équipé chez moi, je suis bien équipé chez moi, j'ai pas besoin de plus. Tant que j'ai un natel, un ordinateur, une voiture... et mon chat rire ! Tant que j'ai de quoi manger, ça me va très bien.

[...]

Vous n'allez jamais en parler à votre amie ?

Non... On vit bien comme ça et j'ai toujours tout caché, quand elle vient chez moi, planquer les papiers, les factures... J'ai tout fait pour qu'elle voit rien, elle sait rien, rien du tout... silence...

Jamais je lui dirai, je veux tourner la page, ce sera mon secret à moi, c'est trop tard, c'est où tout de suite ou jamais, maintenant c'est trop tard, ça vaut pas la peine... Si elle sait que je lui ai caché ça pendant plusieurs années et qu'elle l'apprend, elle va très mal réagir, je risquerai de la décevoir.

Non non mon objectif, c'est de tout rembourser et ce sera une page derrière et elle saura jamais, tout sera comme avant.

[...]

J'avais 29 ans quand ça a commencé, quand ça a tout basculé. Avant, les dettes je savais pas ce que c'était. Une fois que tu connais ça, tu deviens plus fort, ça renforce, ça m'a renforcé, tu deviens plus dur. Je me laisse pas faire, si on m'attaque, j'attaque !

Il faut la puiser cette force pour s'en sortir... Parfois, je n'avais plus cette force de me battre mais il faut continuer...

A un moment donné, j'étais au fond du trou, j'étais perdu... J'allais travailler mais dans le vide. Ils ont vu que j'étais différent, agressif, la tête ailleurs... J'avais aussi beaucoup d'absence. Tu bosses pour rembourser tes dettes, tu te lèves le matin pour des conneries. Maintenant, je suis plus concentré.

Je me suis dit que j'ai besoin de l'aide lorsque je n'ai plus réussi à rembourser mes dettes, ils m'envoyaient des lettres et tout et je me suis dit j'ai besoin d'aide. J'étais bloqué avec les cartes et tout. Je me suis dit je vais voir Caritas pour débloquer tout ça. Les petits montants ça allait mais quand c'est monté à 4'000.... ! Je me suis dit que c'était impossible !

[...]

*Maintenant, vous vous **sentez** comment ?*

Je me sens confiant et beaucoup mieux.

*Et avant, c'étaient quoi vos **sentiments** ?*

Je me sentais faible, perdu, démoralisé, honte, coupable, et au début, fallait pas me parler d'argent !

Aujourd'hui le jeu, c'est fini ?

C'est fini, plus comme avant en tous cas. Parce que si je recommence.... C'est des pulsions, il fallait que j'y aille, voir les chiffres défiler... mais c'est terminé, je veux passer à autre chose, quelque chose où je pourrai être plus heureux. Perdre, perdre, perdre, ça va un moment. J'ai pas réussi à dire stop... c'était comme un émen, je me levais le matin, je prenais la voiture et je partais à Montreux... Je suis différent en me levant le matin, je me dis non je dois payer mes dettes, rembourser... faire attention. Si je dois encore perdre... j'aurai plus me payer autre chose, des cadeaux, j'aurai pu me faire plaisir.

Je regretterai toute ma vie... Dans les dettes, j'ai retrouvé une force, une force que je n'avais pas avant... je me bats tous les jours. Je me bats pour moi, et surtout pour ma copine. Si je ne l'avais pas eu, je ne me serai pas battu comme ça. Je me bats pour montrer qui je suis et elle ne voit pas tout ça. Je me bats plus pour elle, si je ne l'avais pas, je m'en serais foutu de tout. Mais voilà, elle n'en saura jamais, peut-être un jour, je sais pas... Le jour où je serai à 0... Ahhh ! Je serai bien.... ! Même celui de Caritas est étonné que j'ai baissé autant, il est fier. Dès que je suis à 0 avec une carte, tac ! Je supprime, avec une autre à 0, je supprime aussi, je garderai que la visa et j'ai aussi le crédit à rembourser mais c'est de la rigolade, 350.- par mois et quand j'aurai assez d'argent de côté et je paierai 1'000.- comme ça, petit-à-petit. J'ai appris à me battre, j'ai appris la notion de l'argent, c'est clair, ça s'est sûr ! Avant, en une journée, je dépensais 1'500 ou 2'000.- ! Et le soir, je rentrais déprimé, pas bien... Et après y a une force qui vient et tu gardes le sourire. Et maintenant, je lui mens moins, je dis plus la vérité à ma copine, y a moins de mensonges.